



A MEDIAÇÃO NOS CAMINHOS DA ESCOLA

Autora: Liliana Flora da Cunha Lemos

Trabalho de Projeto apresentado ao Instituto Superior de Serviço Social do Porto para o cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do Grau de Mestre em Intervenção Social na Infância e Juventude em Risco de Exclusão Social.

Orientadora: Professora Doutora Sara Melo

ISSSP

Março de 2020



A MEDIAÇÃO NOS CAMINHOS DA ESCOLA

Liliana Lemos

Trabalho de Projeto apresentado ao Instituto Superior de Serviço Social do Porto para o cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do Grau de Mestre em Intervenção Social na Infância e Juventude em Risco de Exclusão Social

Orientadora: Professora Doutora Sara Melo

ISSSP

Março de 2020

AGRADECIMENTOS

Agora terminada esta etapa, quero começar por agradecer ao ISSSP enquanto entidade de ensino que me acolheu e me formou.

À minha Orientadora, Professora Doutora Sara Melo pela orientação, pela partilha de conhecimentos, pela disponibilidade que dispõem ao serviço dos alunos e do ensino. A qual sempre me apoiou, nas minhas questões, dúvidas e incertezas.

Quero agradecer à minha família que sempre me apoiou na realização deste projeto, em especial aos meus pais, que sempre me incentivaram a investir no meu percurso académico demonstrando confiança, dedicação e amor.

Agradeço a todos aqueles que tornaram possível este trabalho, que colaboraram comigo na recolha de informação amigos e colegas.

O meu agradecimento especial vai para o meu filho, por toda a sua paciência e acima de tudo pelos sorrisos e abraços. Muito Obrigada!

*Posso ter defeitos, viver ansioso e ficar irritado algumas vezes,
Mas não esqueço de que minha vida
É a maior empresa do mundo...
E que posso evitar que ela vá à falência.
Ser feliz é reconhecer que vale a pena viver
Apesar de todos os desafios, incompreensões e períodos de crise.
Ser feliz é deixar de ser vítima dos problemas e
Se tornar um autor da própria história...
É atravessar desertos fora de si, mas ser capaz de encontrar
Um oásis no recôndito da sua alma...
É agradecer a Deus a cada manhã pelo milagre da vida.
Ser feliz é não ter medo dos próprios sentimentos.
É saber falar de si mesmo.
É ter coragem para ouvir um “Não”!!!
É ter segurança para receber uma crítica,
Mesmo que injusta...

Pedras no caminho?
Guardo todas, um dia vou construir um castelo...*

Fernando Pessoa

RESUMO

A indisciplina parece ser um fenómeno em ascensão no meio escolar. As causas são variadas e têm sido estudadas várias perspetivas, no intuito de compreender a essência da mesma e, sobretudo, encontrar estratégias de atuação para uma inversão da tendência. Os conflitos são um problema social e a mediação surge como uma forma de resolução de conflitos. A mediação é uma forma de gerir relações interpessoais e um meio pacífico de resolução de conflitos, que se baseia na comunicação e na negociação. Tendo em conta as complexas dinâmicas sociais e culturais do mundo contemporâneo impôs-se a necessidade de (re)criar os processos de interação cultural que colaborassem para a construção de uma cultura democrática e de cidadania, assim como, de um desenvolvimento social mais harmonioso. A inclusão da mediação em contexto escolar poderá contribuir para a mudança de um modelo conflitual e competitivo, para um modelo consensual e cooperativo. Um dos benefícios da mediação é a sua vertente educativa e pedagógica, que assume uma maior relevância na escola, enquanto espaço privilegiado de aprendizagem e socialização. Assim, o presente trabalho surge na necessidade de criar um projeto de intervenção social que tem como objetivo melhorar a convivência escolar, incluindo todos os elementos da comunidade educativa. Desta forma, o projeto pretende conseguir ajudar a comunidade escolar na resolução de problemas de relacionamento deteriorados, problemas de agressividade e indisciplina, entre os alunos. O projeto tem como público-alvo toda a comunidade escolar, com uma grande incidência nos encarregados de educação e familiares dos alunos.

Palavra-chave: mediação escolar, indisciplina, convivência, educação, desenvolvimento pessoal

ABSTRACT

Indiscipline seems to be a growing phenomenon in the school setting. The causes are varied and several perspectives have been studied in order to understand its essence and to find strategies to reverse this trend. Conflicts are a social problem and mediation emerges as a way of solving conflicts. Mediation is a form of managing interpersonal relationships and peacefully solving a conflict, based on communication and negotiation. Bearing in mind the complex dynamics of the social and cultural contemporary world, there was a need to (re) create the processes of cultural interaction that helped the construction of a democratic culture and citizenship, as well as, a more harmonious social development. The inclusion of mediation in school context may contribute to a consensual and cooperative model, thus replacing the conflictual and competitive model. One of the benefits of mediation is its educational and pedagogical aspect, which assumes greater relevance at school, as a privileged space for learning and socialization. Thus, the present work arises from the need to create a social intervention project that aims to improve school life, including all elements of the educational community. In this way, the project aims to help the school community solving problems of deteriorated relationships, aggressiveness and indiscipline, among students. The project's target audience is the entire school community, with a strong focus on parents and students' families.

Keyword: school mediation, indiscipline, coexistence, education, personal development

Índice Geral

AGRADECIMENTOS	iii
RESUMO	v
ABSTRACT	vi
INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO I	5
1 - DESAFIOS COLOCADOS À ESCOLA NA CONTEMPORANEIDADE	6
1.1 O Caso Particular da Indisciplina	8
2- O POTENCIAL DA MEDIAÇÃO COMO RESPOSTA AOS DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS	12
2.1 A Mediação Escolar	13
2.2 Vantagens da Mediação Escolar	15
2.3 Modalidades de Mediação	16
2.4 Papel do Mediador	16
CAPÍTULO II	20
3 - ENQUADRAMENTO DO CONTEXTO DE ESTUDO	21
3.1-APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO	21
3.2 Caracterização da Escola	22
3.3 Caracterização do Pessoal Docente	26
3.4 Caracterização do Pessoal Não Docente	28
4 - ESTRUTURAS DE APOIO	30
4.1 Funções do Orientador Educativo	31
4.2 Gabinete de Psicologia e Orientação Profissional (GPOP)	32
4.3 Gabinete de Mediação Escolar	33
4.4 Gabinete de Ação Social	33
4.5 Equipa Multidisciplinar	33
4.6 Tutorias	34
4.7 Sala de Estudo	34
5- PROJETOS DESENVOLVIDOS PELA ESCOLA	35
5.1 Projeto da Alimentação Saudável	35
5.2 Projeto Desporto Escolar	36
5.3 Projeto das Oficinas Temáticas	36
5.4 Quadros de Mérito	36
5.5 Turma XPTO	37
6 - ASSIDUIDADE DOS ALUNOS	38

7 - ABANDONO ESCOLAR	39
8 - APROVEITAMENTO/ AVALIAÇÃO DOS ALUNOS.....	40
9 - CARACTERIZAÇÃO DO PRESENTE ANO LETIVO 2019/2020.....	41
10 - TRABALHO DE PROJETO MEDIAÇÃO ESCOLAR	44
10.1 Necessidade do Projeto	44
10.2 Indisciplina.....	46
10.3 Processos Disciplinares.....	51
11 - ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS SOBRE O AMBIENTE ESCOLAR	53
12 - A IMPORTÂNCIA DA MEDIAÇÃO NA ESCOLA.....	64
CAPÍTULO III.....	72
13 - PROJETO DE INTERVENÇÃO.....	73
14 - PLANIFICAÇÃO DAS ATIVIDADES	79
14.1 Sensibilização da Comunidade Educativa	79
14.2 Formação Capacitação para a Mudança.....	80
14.3 Aula de Convivência	84
14.4 Formação parental	88
14.5 Espaço de Diálogo	90
14.6 Serviço de Mediação	90
CAPÍTULO IV	93
15 - AVALIAÇÃO.....	94
CAPÍTULO V.....	97
17- CONCLUSÃO	98
BIBLIOGRAFIA.....	101
LEGISLAÇÃO E OUTRA DOCUMENTAÇÃO.....	106
Anexo I.....	107
Anexo II.....	110
Anexo III.....	125
Anexo IV.....	129
Anexo V.....	131
Anexo VI.....	133
Anexo VII	135

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Cursos Profissionais ano letivo 2018/2019.....	23
Tabela 2 - Cursos de Educação e Formação ano letivo 2018/2019.....	24
Tabela 3 - Número de envolvidos nas ocorrências	45
Tabela 4.....	56
Tabela 5 Resposta à questão sobre o sinónimo de conflito”	57
Tabela 6.....	59
Tabela 7.....	59
Tabela 8.....	60
Tabela 9.....	60
Tabela 10.....	61
Tabela 11.....	61
Tabela 12.....	62
Tabela 13 - Principais ideias para a intervenção no conflito.....	63
Tabela 14 - Atividades desenvolvidas	67
Tabela 15 – Capacitação para a Mudança	82
Tabela 16 – Aula de Convivência	87
Tabela 17 – Formação Parental	89
Tabela 18 - Descrição das atividades do projeto de intervenção	91
Tabela 19 - Calendarização das atividades do projeto de intervenção	92
Tabela 20 - Avaliação das ações do projeto	95

Índice de Gráficos

Gráfico 1 - Número de alunos da escola ano letivo 2018/2019	24
Gráfico 2 - Idade dos alunos.....	25
Gráfico 3 - Nacionalidade dos alunos.....	25
Gráfico 4 - Número de alunos por género	26
Gráfico 5 - Idade dos Docentes	27
Gráfico 6 - Distribuição dos Docentes por Género	27
Gráfico 7 - Habilitações Literárias dos Docentes	28
Gráfico 8 - Distribuição do pessoal não docente por género-	29
Gráfico 9 - Habilitações Literárias do Pessoal Não Docente	29
Gráfico 10 - Assiduidade Total Anual.....	38
Gráfico 11 - Abandono Escolar Global	39
Gráfico 12 - Avaliação Final Cursos Profissionais	40
Gráfico 13 - Avaliação final CEF.....	41
Gráfico 14 - Número de cursos o ano letivo 2019/2020	41
Gráfico 15 - Distribuição dos alunos de acordo com o género	42
Gráfico 16 - Local de residência dos alunos.....	42
Gráfico 17 - Escolaridade dos encarregados de educação dos alunos.....	43
Gráfico 18 - Registo de Ocorrências	44
Gráfico 19 - Indisciplina na Sala de Aula em Portugal.....	46
Gráfico 20 - Participações Disciplinares	47
Gráfico 21 - Medidas Disciplinares.....	48
Gráfico 22 - Percentagem de Alunos com Medidas Disciplinares	48
Gráfico 23 - Ciclo de Ensino onde Ocorrem mais Participações Disciplinares	49
Gráfico 24 - Total de processos disciplinares por ano letivo	51
Gráfico 25 - Total de alunos envolvidos em processos disciplinares.....	52
Gráfico 26 - Medidas Aplicadas nos Processos Disciplinares	52

Siglas e Abreviaturas

CEF – Curso de Educação e Formação

CP – Curso Profissional

CPCJ – Comissão de Proteção de Crianças e Jovens

GPOP - Gabinete de Psicologia e Orientação Profissional

OE – Orientador educativo

SE - Sala de Estudo

TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação

INTRODUÇÃO

A escola, com a massificação do ensino, tem que, diariamente, desenvolver a sua atividade tendo em conta diferentes fatores, tais como (i) a disparidade entre a cultura de escola e a cultura familiar dos alunos e os seus contextos sociais de origem; (ii) a multiculturalidade; (iii) os problemas complexos de relacionamento entre alunos; (iv) as diversas fragilidades sociais como o insucesso e abandono escolar, o trabalho infantil, a exclusão social, entre outros.

Neste sentido, a mediação de conflitos surge como uma ferramenta de fortalecimento das relações e como restabeecedora da paz social. Se pensarmos na mediação enquanto capacitadora e integradora, esta pode ajudar a uma cultura do diálogo, desenvolvimento de atitudes de cooperação, solidariedade e respeito, com vista à melhor integração dos alunos e à melhor convivência. Contribuindo para desenvolver atitudes de cooperação, solidariedade e respeito proporcionando assim, o desenvolvimento pessoal e social dos alunos.

Os conflitos são um problema social e a mediação não é apenas uma forma de resolução de conflitos mas também um conector social, como é referido por Bonafé-Schmitt (2009) a mediação não é meramente uma técnica de gestão de conflitos é importante ter em consideração as alterações nas formas de pensamento dos mediados que a mediação permite.

Segundo Vezulla (1998), *“a mediação é a técnica privada da solução de conflitos que vem demonstrando, no mundo, sua grande eficiência nos conflitos interpessoais, pois com ela, são as próprias partes que acham suas soluções. O mediador somente as ajuda a procurá-las, introduzindo, com suas técnicas, os critérios e raciocínios que lhes permitirão um entendimento melhor”* (Vezulla, p. 16).

A escola contemporânea têm-se confrontado com várias problemáticas sociais que a obrigaram a refletir sobre si mesma. Como é referido por Pinto da Costa (2019, p. 89) *“Entre a tradição à qual a Escola se prende, do paradigma da instrução e a pressão de ser uma plataforma de mudança social, exigindo-se-lhe novas funções e novos papéis, que permitam atender à pluralidade de responsabilidades socioeducativas atribuídas, lança-se-lhe o complexo desafio da busca de novas e*

eficazes fórmulas de gestão do seu espaço social, relacional e cultural, numa lógica de socialização, de cidadania, de inclusão e de qualidade socioeducativa.”

Este trabalho de projeto surge consiste no trabalho final de mestrado e para a sua concretização selecionamos a escola onde a candidata exerce a sua atividade profissional. Trata-se de uma escola profissional privada que se vem deparando com problemas de indisciplina e problemas de convivência. A preocupação da escola com os problemas de convivência tem sido proporcional ao aumento dos conflitos que prejudicam o ambiente escolar. Com a existência de conflitos para além da perturbação à socialização que ocorre em espaço escolar, verificam-se de uma forma cumulativa efeitos negativos ao nível da relação ensino-aprendizagem, afetando o exercício das funções do professor e do aluno, colocando em causa a eficácia da sala de aula e da própria escola (Amado & Freire, 2009, citado por Pinto da Costa, 2019).

Para a definição do projeto tivemos como ponto de partida um projeto já existente, no âmbito da mediação em contexto escolar. Os problemas de convivência estão presentes na escola, pois esta caracteriza-se por um público com insucesso escolar e oriundo de um contexto em risco de exclusão social. Os professores despendem um tempo considerável a pôr ordem na sala de aula, a advertir alunos com problemas de comportamento e a interromper as aulas para resolver problemas disciplinares, o que se tem demonstrado uma grande dificuldade no desenvolvimento de um bom funcionamento da sala de aula e um ambiente propício às aprendizagens.

Fazendo uso de uma metodologia de projeto alicerçada na perspetiva de Serrano (2008) tivemos como técnicas de recolha e análise de dados primordiais a análise documental e a observação participante. Nesse sentido, foram analisadas as ocorrências registadas pelos docentes relativas aos anos letivos 2016/2017, 2017/2018, 2018/2019 e o primeiro período de 2019/2020. Foram ainda analisados os processos disciplinares desde o ano letivo de 2012/2013, até ao presente no letivo, e foi realizada observação participante, a qual é, inevitavelmente, resultante do confronto diário de situações de indisciplina, dentro ou fora da sala de aula, dos contactos com os professores e de situações que são encaminhadas para mediação.

As ocorrências identificadas com maior incidência na escola são: (i) insucesso escolar a várias disciplinas; (ii) falta de hábitos de trabalho dos alunos; (iii) falta de acompanhamento sistémico e regular dos encarregados de educação na vida escolar dos

seus educandos; (iv) indisciplina; (v) agressividade (verbal e física); (vi) fraca valorização das aprendizagens por parte dos alunos e (vii) falta de motivação e empenho dos alunos.

Tendo por base os resultados a que chegamos, entendemos que com a criação de um projeto social pretendemos tornar mais eficaz a mediação e esta poder ser alargada, essencialmente às famílias dos alunos. Com a concretização deste projeto, tivemos como pretensão melhorar e alargar o seu âmbito de intervenção. Pretende-se assim, promover o diálogo entre os vários atores da comunidade escolar, tendo em vista fomentar o entendimento entre as partes, em prol de uma solução que restabeleça o bom entendimento, que resolva os problemas e que reinstale a harmonia relacional.

Como objetivos do presente projeto pretendemos prevenir a conflitualidade, indisciplina e violência escolar; promover o interesse da comunidade educativa, principalmente dos alunos, pelas questões da resolução de conflitos, da justiça, da paz e encorajar uma convivência cidadã, contribuindo para potenciar na escola uma melhor cultura e clima social.

A convivência pacífica existe quando não se reprimem ou ignoram os conflitos, mas antes quando se lida com os conflitos, recorrendo a habilidades, estratégias e procedimentos adequados, assentes no diálogo, na colaboração e na responsabilização (Pinto da Costa, 2019). Neste sentido, todos os elementos da comunidade educativa devem reconhecer no conflito um forte potencial educativo.

A mediação escolar deve ser mais do que a resolução de diferendos e estar centrada na (re)criação dos laços sociais e de efetivas formas de comunicação baseados no diálogo, que integram a diversidade e que incentivam a participação de todos os atores da comunidade educativa. Nesta lógica, a mediação permite problematizar as violências institucionais, culturais e simbólicas a que alguns alunos estão sujeitas na escola e que são um forte obstáculo à equidade em educação, à inclusão escolar e social (Almeida, 2019).

A mediação de conflitos no âmbito escolar é, neste sentido, uma metodologia de inovação social que visa potenciar uma convivência harmoniosa, democrática, inclusiva e cidadã, reforçando o papel da escola como agente educativa e cultural nas comunidades em que se insere (Pinto da Costa, Torrego & Martins, 2018).

A escola ao intervir nas relações sociais tem como um dos principais desafios criar condições para o efetivo direito à educação de todos. De forma, a garantir ao aluno uma permanência longa na escola, com a garantia de uma educação de qualidade capaz de assegurar a sua escolarização e a sua educação para a cidadania. No cotidiano da escola temos presente dificuldades de relacionamento social, de interação e de comunicação da escola e dos seus profissionais, alunos e suas famílias provenientes de contextos socioculturais caracterizados pela pobreza e exclusão social e/ou diversidade cultural.

Silva (2011) considera a que a mediação tem potencialidades que permite facilitar a ligação entre a escola e a família, permitindo o (re)estabelecimento das relações e interações inexistentes ou fragilizadas, permitindo a criação de sinergias mútuas.

O presente trabalho encontra-se dividido em cinco capítulos. O primeiro capítulo diz respeito à fundamentação teórica e que justifica a realização do diagnóstico social e do trabalho de projeto, onde são abordadas o fenómeno da indisciplina e a importância da mediação como estratégia para a paz social. As suas potencialidades, vantagens e modalidades e o papel do mediador. No segundo capítulo, vamos referir o enquadramento do contexto de estudo, assim como a apresentação da instituição, sua caracterização, estruturas de apoio, projetos desenvolvidos e a justificação da necessidade do projeto social. No terceiro capítulo, apresentamos o projeto de intervenção justificado pela importância do projeto e as diferentes atividades a desenvolver. No quarto capítulo, apresentamos a proposta de avaliação da intervenção a concretizar. Por fim, o quinto capítulo inclui as conclusões do estudo e apresentação de linhas orientadoras para futuras intervenções.

CAPÍTULO I

1 - DESAFIOS COLOCADOS À ESCOLA NA CONTEMPORANEIDADE

A democratização do ensino, promovida em Portugal com a Revolução de 25 Abril de 1974 e o consequente alargamento da escolaridade obrigatória para doze anos, fez aumentar o número de alunos, provocando a massificação das escolas e inerente a heterogeneidade social. A escola passa a receber alunos que, até aí, tinham poucas possibilidades de a frequentar e desta forma trouxeram para a escola modelos culturais diversificados. Esta diversidade tem tornado mais complexa e imprevisível a atividade docente, tem gerado situações de indisciplina e colocou sérios problemas à construção de uma ordem democrática, cívica e participativa. Muitos destes alunos encaram a escola como um dever, uma imposição, uma fonte de insatisfação e incertezas. Consequência deste processo foi a degradação progressiva do ambiente escolar e a deterioração da autoridade dos professores. Este desequilíbrio originou a proliferação de práticas perturbadoras da convivência e do bom ambiente escolar. Atos de indisciplina, frequentemente expressos em agressividade e violência, acentuam em muitas escolas um generalizado sentimento de insegurança e de impunidade.

É defendido no Programa do XXI Governo Constitucional que a educação enquanto condição de empregabilidade e de competitividade é condição fundamental para a constituição de uma sociedade coesa e progressiva. No entanto, os desafios que a escola enfrenta nos dias de hoje são cada vez mais exigentes, a missão atual da escola é garantir que todos os jovens frequentem a escola e que todos consigam aprender. Nesta lógica, as escolas são espaços onde coexiste uma enorme diversidade de personalidades, pois à escola vão crianças e jovens de diferentes origens sociais e culturais que se veem confrontados com uma cultura escolar normalizada. Desta forma, a escola é palco de diferentes interesses, desejos e necessidades e também está sujeita às rápidas transformações da sociedade, das dinâmicas familiares e da transmissão dos saberes e dos valores.

A educação pode ser um fator de coesão, se procurar ter em conta a diversidade dos indivíduos e dos grupos humanos, evitando tornar-se um fator de exclusão social (Delors, 1996).

Nas sociedades democráticas a educação é encarada como um instrumento fundamental para diminuir as desigualdades sociais e potenciar o crescimento

económico. No entanto, de acordo com Bourdieu (1992), a herança cultural familiar interfere no sucesso escolar dos alunos e a escola ao receber diferentes alunos, com diferentes origens culturais nem sempre consegue diminuir as desigualdades. O capital cultural favorece o desempenho escolar na medida em que facilita a aprendizagem dos conteúdos e códigos escolares, nem sempre acessíveis a todas as crianças e jovens que a frequentam.

A educação escolar, no caso das crianças oriundas de meios culturalmente favorecidos, seria uma espécie de continuação da educação familiar, enquanto que para outras crianças significa algo estranho e distante. Bourdieu (1992) refere que a escola vai para além da simples verificação das aprendizagens, incluindo um verdadeiro julgamento cultural. Pede-se aos alunos que tenham determinados comportamentos e atitudes, como formas de falar, de escrever, de se comportar na sala de aula, mas essas exigências só podem ser plenamente atendidas por quem foi socializado nesses mesmos valores. A escola transmite saberes de modo idêntico a todos os alunos que a frequentam, e nem sempre consegue direcionar a linguagem de forma a transmitir o conhecimento, em função dos alunos que tem à sua frente.

Bourdieu e Passeron (1970) defendiam que a escola seleciona os alunos, principalmente a partir do seu “capital cultural” das famílias de origem. Este mecanismo atua, na maior parte das vezes, de forma impercetível e tende a ser legitimado pela aceitação das famílias e dos alunos, de que a responsabilidade é sua, ou seja “a falta de inteligência”. Os códigos culturais das famílias são diferenciados, no caso das famílias mais escolarizadas, as crianças estão preparadas para lidar com o pensamento abstrato, o mesmo que a escola utiliza e requer, enquanto que nas famílias dos meios populares prevalecem formas de pensamento, de inteligência e de saber, mais marcado pela experiência prática e pela utilidade instrumental. Desta forma, os alunos oriundos de famílias menos escolarizadas e culturalmente dominadas são colocados em desvantagem perante um discurso que não conseguem apropriar.

De acordo com um estudo realizado pela Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência (DGEEC, 2016) sobre a relação entre o desempenho escolar dos alunos do 3º ciclo, em Portugal Continental e o meio socioeconómico dos seus agregados familiares, existe uma relação muito forte entre o desempenho escolar dos alunos e o meio socioeconómico dos seus agregados familiares. Nos casos em que as

mães dos alunos tem licenciaturas ou bacharelato, a percentagem de percursos considerados de sucesso, no 3º ciclo é de 71%, enquanto que, nos casos em que as mães dos alunos tem habilitações escolares mais baixas, equivalentes ao 4º ano de escolaridade, a percentagem de percursos denominados de sucesso é de 19%.

De acordo com Rodrigues (2012) a escola e os professores enfrentam o desafio de garantir que todos os alunos aprendem, o que pressupõe políticas educativas adequadas para conseguirem alcançar com sucesso este desafio. Para garantir que todos os alunos conseguem aprender é necessário apostar na formação de professores e no envolvimento das famílias. No que se refere à formação de professores, é necessário o uso de instrumentos de ensino diversificados, com recurso às tecnologias da informação e comunicação em sala de aula e a adoção de práticas pedagógicas alternativas. Relativamente às famílias é importante o seu envolvimento e o desenvolvimento de contextos familiares favoráveis à educação, na articulação entre a escola e as famílias. Numa sociedade moderna cada vez mais competitiva, em que a cada indivíduo é exigida a capacidade de adaptação e aprendizagem contínua, cabe à educação que enfrenta novos desafios e poder fornecer ferramentas que permitam aos alunos conseguir ultrapassar os desafios (Delors, 1996).

1.1 O Caso Particular da Indisciplina

Um dos principais problemas da escola atual, com que se confrontam os professores e comunidade educativa em geral é a indisciplina, tornando-se assim, importante debruçarmo-nos sobre esta temática. O conceito de indisciplina subjacente no presente trabalho, refere-se à indisciplina em sala de aula, tendo presentes atitudes e condutas, por parte dos alunos, que não são aceites pelo professor, no desenvolvimento da sua prática pedagógica, perturbando deste modo a aula.

Seguindo o pensamento de Domingues (1995) a indisciplina corresponde aos comportamentos relativos ao não cumprimento das regras, pressupondo a existência e definição de regras. O conceito de indisciplina está relacionado com o conceito de disciplina. Consiste numa noção que surge num dado tempo e espaço e tende geralmente a ser definido pela negação ou pela privação da disciplina, ocorrendo a partir da quebra das regras instituídas (Estrela, 1992). Esta autora refere que perante a

evolução da noção de disciplina e a evolução da sociedade, passámos de um estado de disciplina imposta, para um estado de disciplina consentida, pretendendo-se nos dias de hoje atingir uma situação de autodisciplina.

Segundo Aquino (2005), a indisciplina no ambiente escolar pode ocorrer de diversas formas, tais como: o atraso do aluno na entrada para a aula, o excesso de faltas, o desinteresse, as agressões físicas e verbais dirigidas ao professor ou aos colegas, a ausência de material escolar, entre outros. O aluno que apresenta estes comportamentos é considerado indisciplinado e transgressor. Deste modo, um comportamento indisciplinado surge quando se contrariam algumas regras básicas, estabelecidas pela escola, pelo professor ou pela comunidade.

Na perspetiva de Silva (2013), o prolongamento da escolaridade obrigatória em Portugal, as mudanças na reforma educativa não acompanhadas das reestruturações necessárias, o insucesso escolar que muitas vezes se repercute em insucesso pessoal, as escolhas muito precoces na área vocacional, contribuem para que os jovens tenham ausência de objetivos e consequentemente comportamentos indisciplinados.

Segundo Estrela (1992), a indisciplina escolar já existe há muito tempo e acaba por ser inevitável e tem motivado a atenção de inúmeros investigadores de várias áreas disciplinares que vêm explorando uma multiplicidade de dimensões que se suspeita potenciarem os comportamentos desajustados dos alunos, nomeadamente os que se manifestam em sala de aula. Referimo-nos a dimensões de natureza política, social, relacional e individuais, que se prendem, por exemplo, com o ambiente escolar, familiar e de pares, com a maturação e o temperamento.

Atualmente, quer através de pesquisas empíricas, quer, de uma forma mais mediatizada, através da comunicação social vamos verificando que no contexto escolar os índices de agressividade, de indisciplina e de violência, dentro e fora da sala de aula, têm gerado sérios problemas de convivência, que perturbam as interações dos diversos atores da comunidade educativa e, consequentemente o processo de ensino-aprendizagem. Desta forma, a promoção da convivência assume-se como uma das principais preocupações das comunidades educativas, exigindo-se a aquisição de hábitos e de competências de relacionamento, de resolução de conflitos e ainda, a valorização de valores como a cooperação e o civismo.

De uma forma geral, o tratamento da convivência só é desencadeado quando os incidentes ocorrem, sendo tradicionalmente tratados e resolvidos apenas segundo a lógica do modelo impositivo e punitivo. Assim, é necessário implementar outros métodos alternativos de resolução de conflitos, colaborativos e educativos, sendo a mediação uma dessas opções e com resultados positivos testados em estudos nacionais e internacionais.

Segundo o Relatório para a UNESCO da Comissão Internacional sobre Educação para o Século XXI, um dos pilares fundamentais da educação consiste em aprender a ser e aprender a viver juntos, a conhecer melhor os outros, criando projetos conjuntos e solucionando pacífica e inteligentemente os conflitos (Delors et al., 1996). Ora, a convivência deve ser apre(e)ndida, tomando o conflito e a gestão das relações interpessoais como uma oportunidade de mudança e melhoria.

Desta forma, é importante, nos dias de hoje, a escola promover a evolução das individualidades autónomas para sujeitos interdependentes, que se enriqueçam e melhorem o ambiente escolar, num espírito de colaboração, trabalho de equipa e participação nas decisões, assim como, na resolução dos problemas, sem que, esqueçam a sua individualidade. A maior parte das vezes os problemas de relacionamento resultam da maneira negativa como se lida com o conflito dentro e fora da sala de aula. É importante ter presente que os conflitos são naturais nas relações interpessoais, podem ser encarados como positivos, dependendo da forma como os abordámos e resolvemos. Um conflito pode constituir uma oportunidade de aprendizagem e crescimento e não um bloqueio e mal-estar perturbador das relações interpessoais, frequentemente, gerador de agressividade, de indisciplina ou de violência (Pinto da Costa, 2010).

O conflito surge muitas vezes como um problema que poderá ser prevenido e diminuído através da mediação, em alternativa a modelos mais tradicionais de resolução, como a punição e a repressão. Entenda-se por conflito uma divergência de ideias, o que não significa que tenha sempre uma aceção negativa. Segundo Marques (2011) o facto de vivermos numa sociedade cada vez mais diversa, o conflito surge como algo inerente ao facto de convivermos, ou seja, é algo que faz parte do nosso quotidiano. O facto do conflito se tornar positivo ou negativo, depende de nós, das nossas crenças e da forma de encarar e gerir o conflito.

Assim, uma cultura de convivência pacífica tem de ter como premissa não a ausência de conflitos, mas sim a sua abordagem através do diálogo, da gestão positiva e criativa e da afirmação dos valores de cidadania (Morgado & Oliveira, 2009).

A aprendizagem da convivência é um desafio central para as escolas e em particular para os professores, neste sentido é necessário encontrar estratégias que proporcionem a obtenção de ganhos de competências relacionais em contexto escolar. Trata-se de analisar e adequar o modelo de tratamento dos conflitos escolares, permitindo uma resolução pacífica do conflito em prol de um clima mais satisfatório e produtivo (Torrego, 2013).

Como refere Almeida (2019), a mediação permite aos alunos uma formação integral, na medida em que os capacita para o desenvolvimento de competências interpessoais e sociais que são fundamentais no cumprimento de uma das finalidades da escola que passa pela educação para uma cidadania ativa.

A mediação das diferenças sociais que fazem parte da escola de hoje, que se vê confrontada com uma heterogeneidade de alunos é sem dúvida um campo de intervenção dos assistentes sociais, focando a sua ação na (re)construção dos laços sociais, com vista a criação de um clima social favorável a efetivação da missão da escola e à promoção da participação social (Almeida, 2019).

2- O POTENCIAL DA MEDIAÇÃO COMO RESPOSTA AOS DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS

A mediação de conflitos surge como uma resolução alternativa de litígios, como um método de resolução de conflitos em que duas ou mais partes em conflito recorrem a uma terceira pessoa, imparcial, o mediador de conflitos, com o objetivo de chegarem a um acordo satisfatório para todos os envolvidos. Podemos dizer que a mediação surge devido aos conflitos existentes nas relações humanas. A mediação pode acontecer nas seguintes áreas: social, comunitária, escolar, cultural, penal e laboral. O conflito surge porque está presente nas relações humanas, ou seja, o conflito é inerente às relações humanas. Este é sempre visto como sendo negativo e como uma ameaça, pois há sempre alguém que sai a perder. No entanto foi surgindo um reconhecimento funcional do conflito, ou seja partindo do princípio que o conflito é inevitável, o mesmo pode ser encarado como uma oportunidade de mudança e crescimento pessoal.

A Lei nº 29/2013, de 19 de abril, veio estabelecer os princípios gerais aplicáveis à mediação realizada em Portugal. Nesta lei podemos encontrar os princípios que estão subjacentes à mediação, os procedimentos associados à mediação, o papel do mediador de conflitos e refere ainda, o sistema público de mediação. Relativamente aos princípios da mediação, apresenta os seguintes princípios: o princípio da voluntariedade, o princípio da confidencialidade, o princípio da igualdade e da imparcialidade, princípio da independência, princípio da competência e da responsabilidade e princípio da executoriedade. Neste sentido, refere que a mediação tem que ser voluntária, pelas partes envolvidas no conflito, o processo de mediação é confidencial, o mediador tem que ser imparcial, não pode tomar partido por nenhuma das partes envolvidas no conflito. O mediador deve ser independente, ou seja, livre de qualquer pressão de valores pessoais e de terceiros e deve ter formação específica.

Os projetos de resolução de conflitos surgem fora do contexto escolar. Todavia, as experiências que envolveram a aplicação da mediação de conflitos no universo escolar, foram realizadas logo após ter-se verificado as suas vantagens. Assim, essa prática começou, na década de 70, como uma *“resposta organizada frente à crescente onda de violência nos Estados Unidos, quando religiosos e ativistas perceberam a importância de ensinar a crianças e jovens as técnicas de mediação de conflito”*. (Chrispino, A. & Chrispino, R., 2002, p.53).

A transferência para o universo escolar dos programas de resolução de conflito que se encontravam em vigor nos diversos contextos, partiu do pressuposto de que o conflito é parte integrante da vida social. Como tal, constitui uma oportunidade de aprendizagem e de crescimento pessoal tanto para a sociedade no geral como para a comunidade escolar em particular. A comunidade escolar pode na sua essência e na maioria dos casos, resolver os seus conflitos com a ajuda de outros intervenientes, sendo que a mediação constitui uma forma de prevenir futuros conflitos, pois apela a um espírito de colaboração, respeito e responsabilidade e não a uma cultura de culpa e imposição de soluções (Morgado & Oliveira, 2009).

A mediação escolar emerge em Portugal nos anos 90, como consequência da transferência de programas de resolução de conflitos para o contexto escolar. A década de 90 é nitidamente a época que marca a apropriação progressiva da mediação no nosso país. Essa mudança surge como resultado da integração de Portugal na Comunidade Económica Europeia, pois, fazendo parte dessa comunidade, os portugueses tiveram acesso aos programas internacionais onde eram valorizadas e já se encontravam enraizadas as práticas de mediação em contexto escolar (Oliveira & Freire, 2009). A prática da mediação é relativamente recente no nosso país, no entanto, já foram redigidos documentos normativos que permitem o enquadramento da figura do mediador e da mediação escolar enquanto prática formal regulamentada.

A mediação apresenta-se como um pilar da pedagogia e gestão da convivência e cidadania, dispondo de meios de defesa dos direitos e deveres e promovendo um compromisso ativo no cultivo de uma cultura de paz. A mediação de conflitos em contexto escolar é um modelo não adversarial de abordagem dos conflitos, que promove a busca de soluções consensuais e contribui para maximizar os benefícios potenciais da resolução dos mesmos.

2.1 A Mediação Escolar

A mediação escolar é um processo cooperativo, estruturado, voluntário e confidencial de gestão de conflitos (Pinto da Costa, 2010). Para um melhor enquadramento e compreensão desta temática, entenda-se, segundo as considerações de Torrego (2003), que os conflitos são situações de confronto de ideias incompatíveis ou consideradas como tal, tendo por base os valores, interesses, necessidades, desejos,

perspetivas e posturas de cada um dos envolvidos. Desse confronto, a relação entre as partes pode ser fortalecida, enfraquecida ou até mesmo deixar de existir dependendo do modo como as partes encaram o conflito.

A mediação é uma modalidade de intervenção de terceiras partes, em e sobre situações sociais, orientada para a consecução do reconhecimento do Outro e a aproximação das partes, a comunicação e compreensão mútua, a aprendizagem e o desenvolvimento da convivência, a regulação de conflitos e a adequação institucional, entre atores ou instituições diferenciadas (Giménez, 1997).

Desde sempre, os seres humanos, enquanto atores sociais e por sua vez enquanto membros de uma comunidade, viram-se “obrigados” a lidar com os conflitos. Efetivamente, o conflito encontra-se presente nos mais diversos sistemas sociais e a sua nítida frequência nos distintos cenários da vida humana é uma constatação real e indiscutível, independentemente do tempo e do espaço (Cunha, 2001). Neste sentido, Torrego (2003) afirma que os conflitos assumem diferentes aspetos, surgem por motivos diversos e variam de intensidade; fazem parte da vida das pessoas e, de acordo com o modo como são assumidos tanto podem gerar novos caminhos de entendimento e de desenvolvimento social e pessoal, como, pelo contrário, podem abrir vias de destruição e desconhecimento dos direitos e necessidades.

A mediação de conflitos em contexto escolar, enquanto modelo de resolução e transformação de conflitos, propõe uma nova forma de pensar as relações interpessoais, pois visa a prevenção de comportamentos de incivilidade, de indisciplina e de violência (Torrego, 2003)).

O ambiente relacional que se vive em contexto escolar é condicionante para o papel que todos os intervenientes devem aí desempenhar e, nessa medida, a escola surge como um espaço privilegiado para aprender e praticar a mediação, dadas as oportunidades pedagógicas que esta oferece.

A mediação permite uma melhoria das relações interpessoais na sala de aula, entre professor e alunos e na escola em geral.

Em concreto:

- Ao desenvolver uma nova abordagem ao conflito estimula-se a cooperação, a responsabilidade, a assertividade, a solidariedade e a justiça; permite-se uma

mudança de postura face às controvérsias e promove-se uma comunicação mais aberta que favoreça o convívio e o trabalho na escola.

- Os alunos aprendem a lidar melhor com os seus conflitos e a responsabilizarem-se pelos seus comportamentos, assim como a criar relações de amizade, usando de forma confiante as capacidades relacionais e a gerir melhor as emoções.
- Os professores podem lidar melhor com os conflitos e perdem menos tempo a administrá-los.
- As famílias tendem a sentir o efeito multiplicador da mediação, que de resto pode expandir-se para a comunidade em geral.

Será, então, um instrumento que cumpre uma função educadora e socializadora, contribuindo para a construção de uma sociedade mais justa e pacífica.

2.2 Vantagens da Mediação Escolar

A necessidade de explicitar as regras aplicáveis ao universo escolar, por mais óbvia que possa parecer, encontra fundamento quando desenhamos o quadro no qual estão inseridos os alunos e os membros da comunidade educativa.

De seguida são enumeradas algumas vantagens identificadas para a mediação escolar:

- O conflito faz parte da nossa vida pessoal e está presente nas instituições é melhor enfrentá-lo com habilidade pessoal do que evitá-lo (Heredia, 1998);
- Apresenta uma visão positiva do conflito, rompendo com a imagem histórica de ser negativo;
- Constrói um sentimento mais forte de cooperação e fraternidade na escola;
- Cria sistemas mais organizados para enfrentar o problema divergência – antagonismo – conflito – violência;
- O uso de técnicas de mediação de conflitos pode melhorar a qualidade das relações entre os atores escolares e melhorar o “clima escolar”;
- O uso da mediação de conflitos terá consequências nos índices de violência contra pessoas, vandalismo contra o património, entre outras;
- Melhora a relação entre os alunos, facultando melhores condições para o bom desenvolvimento da aula;

- Desenvolve o autoconhecimento e o pensamento crítico, uma vez que o aluno é chamado a fazer parte da solução do conflito;
- Consolida a boa convivência entre diferentes e divergentes, permitindo o surgimento e o exercício da tolerância (Chrispino, 2004).

2.3 Modalidades de Mediação

O âmbito de intervenção da mediação pode ser definido como a mediação das diferenças e a mediação dos diferendos.

Na mediação das diferenças temos a mediação criadora e renovadora, que incide no (r)estabelecimento de laços e interações interpessoais e sociais, até aí inexistentes ou perdidos, entre indivíduos, grupos ou comunidades. Na mediação dos diferendos, temos a mediação preventiva e reparadora, que incide na prevenção e/ou na resolução de conflitos já presentes entre indivíduos e grupos. Assim, podemos dizer que a mediação preventiva pretende facilitar a aproximação, a comunicação e a compreensão entre pessoas/grupos com perspectivas e/ou códigos culturais diferentes. A mediação reabilitadora intervém na regulação e resolução de conflitos entre indivíduos, entre indivíduos e instituições, entre grupos. A mediação transformadora perspetiva um processo criador/criativo mediante a superação das normas, costumes e pontos de vista particulares, em situações de convivência social/multicultural para alcançar novas normas e modos de relação partilhados (Torremorell, 2008).

2.4 Papel do Mediador

O mediador desempenha um papel fundamental no processo de mediação. Trata-se de uma pessoa que deverá ser neutra (não tem opinião, os seus preconceitos não o influenciam), isenta (posiciona-se de igual modo para com as partes) e independente (não tem qualquer relação com as partes). Tem, também, o papel de facilitar o diálogo e a negociação entre as partes, ajudar que analisem as causas do conflito, separando interesses de sentimentos e pessoas de problemas, para que possam encontrar uma solução mutuamente justa e satisfatória. Concomitantemente, o mediador limpa a comunicação entre as partes, estabiliza a relação entre elas e capacita-as para que posteriormente consigam resolver os conflitos sem recorrer à mediação (Torremorell, 2008).

Assim, uma das principais tarefas do mediador é garantir uma boa comunicação, dado que esta permite chegar a soluções cooperativas mais facilmente. Por isso, é fundamental estar atento à linguagem verbal e, principalmente à não verbal, uma vez que através desta, as pessoas exprimem e comunicam ideias, sentimentos e emoções, acompanham, reforçam e chegam a substituir a linguagem verbal. Por conseguinte, a assertividade e os comportamentos não verbais assertivos são fundamentais, pois proporcionam respeito, autoconfiança e permitem que, ao defendermos os nossos direitos, consigamos que as nossas preferências sejam respeitadas e as nossas necessidades satisfeitas (Parkinson, 2008)

O mediador, no processo de mediação, recorre a diversos tipos de estratégias e técnicas que subjazem à sua intervenção, nomeadamente a utilização de uma linguagem positiva, a escuta ativa e a formulação de perguntas. Neste sentido, o mediador deve utilizar a linguagem numa forma positiva, útil e precisa, uma vez que, por exemplo, uma mensagem verbal pode neutralizar ou ampliar um conflito, dependendo de como é expressa.

A escuta ativa é fundamental no processo de mediação, pois favorece o conhecimento dos sujeitos envolvidos no processo comunicacional, permite a recolha de informação relativa aos objetivos a atingir, potencia a relação interpessoal e possibilita uma compreensão ainda maior das principais causas do conflito, além de propiciar a quem está a falar a sensação de estar a ser ouvido e respeitado.

Mostrar interesse é uma técnica utilizada para transmitir interesse e/ou estimular o outro a falar, para tal o mediador não deve estar nem de acordo nem em desacordo e deve utilizar palavras neutras. Por conseguinte, o mediador ao praticar a escuta ativa pode também clarificar. Para tal deve questionar, pedir que esclareçam algo que não tenha ficado completamente compreendido ou relatar a situação sem julgamentos ou críticas. Ao parafrasear, o mediador mostra compreensão do que está a ser contado e confirma e verifica o significado do que foi dito. Para utilizar esta técnica o mediador repete ideias e factos fundamentais. O fazer eco mostra que os sentimentos envolvidos foram compreendidos e ajuda a outra pessoa a ficar consciente sobre o que sente. Por fim, resumir permite ao mediador verificar o progresso alcançado e juntar os factos principais e as ideias chave. Aqui, o mediador repete os factos e as ideias importantes de cada um ou de convergência. O mediador pode fazer resumos lineares ou cooperativos.

Os primeiros servem para evidenciar os interesses (reduzindo o compromisso dos mediados com as posições); reforçar a necessidade de escuta ativa; ultrapassar mal-entendidos que perturbam a comunicação; salientar elementos que ampliam a compreensão do conflito. Por sua vez, os resumos cooperativos servem para apontar convergências entre os mediados, salientando aquilo que os une e promover a colaboração entre os mediados, dando mais relevo ao que os une do que àquilo que os divide.

Finalmente, a formulação de perguntas é a forma mais simples e necessária para se obter informações sobre o respetivo conflito, assumindo especial relevo as perguntas abertas e as perguntas circulares. Na mediação, as perguntas não servem tanto para o mediador ficar a conhecer e a saber, mas essencialmente para que as partes conheçam, esclareçam e saibam. As perguntas abertas servem para entender os mediados, a sua inter-relação e o seu posicionamento perante a situação, permitindo-lhes disponibilizar a informação que desejem num determinado momento sem que se sintam pressionados; compreender os interesses e necessidades dos mediados; descobrir as emoções envolvidas no processo. Estas perguntas devem centrar-se mais sobre o “quê” e o “como” do que sobre o “porquê”. Por outro lado, as perguntas fechadas e centradas ajudam o mediador a obter informações específicas e a conter situações de grande conflito (Parkinson¹, 2008).

À medida que a mediação progride, as perguntas, que inicialmente eram amplas, com o objetivo de recolher informação, tornam-se gradualmente mais precisas. As perguntas iniciais ajudam a começar o processo, as informativas possibilitam a obtenção de factos e/ou opiniões. As clarificadoras tornam as ideias vagas e gerais mais específicas. As explicativas ajudam a perceber as razões pelas quais um lado mantém uma dada posição. As perguntas hipotéticas ajudam as pessoas a imaginar um cenário possível, sem estarem comprometidas pelo mesmo ou sem se sentirem apanhadas. Estas questões podem libertar as pessoas da sua situação atual, ajudando-as a projetarem-se a elas próprias no futuro e a visualizar possibilidades, como se se passasse um filme para a frente (Parkinson, 2008).

¹ **Elisabeth Manners Parkinson**, conhecida academicamente como **Lisa Parkinson**, é nascida no País de Gales. Há mais de quatro décadas dedica-se à teoria e à prática da mediação familiar. Uma das pioneiras no tema, fundou o primeiro serviço de mediação da Inglaterra e País de Gales em 1978, que foi também o primeiro da Europa. Possui o título de M.A. (mestrado) pela University of Oxford.

Por fim, as perguntas circulares servem para ampliar o centro da questão, mudar a narrativa e quebrar a visão imaginária, conhecer as fantasias nas inter-relações e permitem que expressem o que nunca disseram um ao outro. Estas perguntas são úteis porque rompem as explicações habituais de causa e efeito que encorajam a queixa, convidam alguém a explicar como é que eles pensam que outra pessoa (que pode estar ou não estar presente) poderá estar a pensar ou a sentir um problema, em vez de lhes perguntar o que eles próprios pensam ou sentem do dito problema e facilitam mudanças de perspetiva que podem levar a um entendimento diferente ou a uma nova maneira de ver o assunto (Parkinson, 2008).

CAPÍTULO II

3 - ENQUADRAMENTO DO CONTEXTO DE ESTUDO

3.1-APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

A escola que serve de base institucional para este trabalho de projeto é uma escola profissional privada, com Autorização Prévia de Funcionamento concedida pelo Diretor Regional de Educação do Norte em 9 de maio de 2000, com sede num concelho da Área Metropolitana do Porto. A escola presta um serviço público de educação e integra a rede de entidades formadoras do Sistema Nacional de Qualificações, nos termos do nº 1 do artigo 16º do Decreto-Lei nº 396/2007, de 31 de dezembro. Está dotada de autonomia pedagógica e de gestão, respeitando as limitações decorrentes do Decreto-Lei nº 92/2014 e demais legislação que se lhe aplique. Não obstante, a escola está sujeita à tutela científica, pedagógica e funcional do Ministério da Educação. A partir da sua atividade educativa e formativa, tem vindo a intervir com qualidade no desenvolvimento económico, social e cultural da comunidade, sendo um complemento da oferta educativa do concelho e da satisfação das expectativas de formação profissional dos jovens/adultos e da construção empenhada de uma sociedade melhor, principalmente, a nível local. Geograficamente, a escola (sede) está inserida junto a um dos focos habitacionais demograficamente mais numerosos. Esta proximidade permite concretizar simultaneamente, dois aspetos fundamentais: por um lado, a maioria da população que usufrui do papel e das funções educativas, formativas e sociais da Escola, habita nesse espaço e por outro lado, é essa mesma proximidade que confere à escola um contacto imediato que lhe garante segurança, envolvimento e conhecimento objetivo dessa realidade, enquanto espaço de atuação. Como forma de alargar a sua intervenção, a escola tem a funcionar, desde setembro de 2018, uma delegação situada noutra freguesia, do mesmo concelho. Com esta abertura a escola poderá dar resposta a outra franja da população e, em simultâneo, uma maior aproximação à cidade do Porto. Assim, o papel da escola é fundamental para dar resposta às necessidades locais e do concelho, considerando um conjunto de questões que se enquadram na necessidade de uma atuação emergente, tais como: as baixas qualificações, traduzidas na elevada taxa de analfabetismo, o abandono escolar precoce e o insucesso escolar que se tornam evidentes na desvalorização familiar da escola e da importância das qualificações. A escola tem também um papel fundamental na integração dos seus alunos no mercado de trabalho, dotando-os de competências que lhes permitam o acesso ao emprego de forma qualificada, pois faculta aos alunos uma sólida formação geral, científica e técnica,

capaz de os preparar para a vida ativa e para o prosseguimento de estudos (Projeto Educativo e Relatório Anual de Atividade da Escola, 2019).

Se por um lado as prioridades se encontram focalizadas na aposta formativa de jovens, que continuam a apresentar baixos índices de qualificação no contexto da realidade concelhia, outros desafios se têm enfrentado, como é o caso da qualificação de adultos patente no surgimento e atividade do Centro Novas Oportunidades, posteriormente designado como Centro para a Qualificação e Ensino Profissional e atualmente como Centro Qualifica. Neste sentido, podemos dizer que é uma Escola inovadora, sustentada no adquirido e voltada para a mudança, cujo conceito de formação se foca no mundo em acelerada transformação.

3.2 Caracterização da Escola

A escola tem a sua sede no concelho da Área Metropolitana do Porto. Entrou em funcionamento no ano letivo de 2001-2002 e tem vindo a crescer e a desenvolver atividades na área da educação e formação de jovens e adultos. Em 2018, a escola abriu uma delegação noutra freguesia, mas mesmo concelho, onde funciona para já o Centro Qualifica.

A escola tem a funcionar cursos do ensino profissional, que são cursos com um percurso de nível secundário de educação, caracterizado por uma forte ligação ao mundo profissional. As aprendizagens realizadas nestes cursos valorizam o desenvolvimento de competências para o exercício de uma profissão, em articulação com o setor empresarial local. Os cursos profissionais (CP) são percursos que cumprem vários objetivos: contribuem para o desenvolvimento de competências pessoais e profissionais para o exercício de uma profissão; privilegiam as ofertas formativas que correspondem às necessidades de trabalho locais e regionais e preparam os alunos para acederem a formações pós-secundárias ou ao ensino superior, caso assim o pretendam. Assim, no presente ano letivo 2019-2020, a escola tem a funcionar um total de seis cursos profissionais.

A escola leciona, ainda, cursos de educação e formação para jovens (CEF), num total de quatro, esta tipologia de formação corresponde a percursos para a conclusão do 9º ano de escolaridade, através de um percurso flexível e ajustado aos interesses dos

alunos, que permite o prosseguimento de estudos. Neste sentido, cada curso corresponde a uma etapa de educação/formação (desde o Tipo 1 ao Tipo 7) cujo acesso está relacionado com o nível de habilitação escolar e profissional. No final de cada etapa os alunos obtêm uma certificação escolar e profissional.

Estas tipologias de formação visa proporcionar aos alunos uma formação profissional inicial e aprendizagens diversificadas, de acordo com os seus interesses, com vista ao prosseguimento de estudos e ou à inserção no mercado de trabalho.

No ano letivo de 2018/2019, relativamente à formação inicial, funcionaram na escola seis turmas de Cursos Profissionais e quatro turmas de Cursos de Educação e Formação (CEF) – Tipo 2.

Relativamente à tipologia dos Cursos Profissionais (CP):

Tabela 1 - Cursos Profissionais ano letivo 2018/2019

Denominação do curso	Ano	Área de Formação	Nº de turmas	Nº de alunos inscritos	Nº de alunos desistentes	Nº de alunos transferidos
Técnico de Turismo	1º ano	Turismo e Lazer	1	27	1	2
	3º ano		1	19	4	0
Técnico de Design- variante de DI	2º ano	Design	1/2	9	1	0
Animador Sociocultural 2º ano	2º ano	Trabalho social	1/2	10	3	0
Técnico de Comunicação e Serviço Digital	2º ano	Comércio	1	15	0	0
Técnico de Eletrónica, Automação e Computadores	3º ano	Eletrónica e Automação	1	13	1	0
Total				93	10	2

Nesta tabela podemos verificar as turmas do ensino profissional existentes no ano letivo 2018/2019, o número de alunos de cada turma, o total de desistências com 10 alunos e os alunos que foram transferidos.

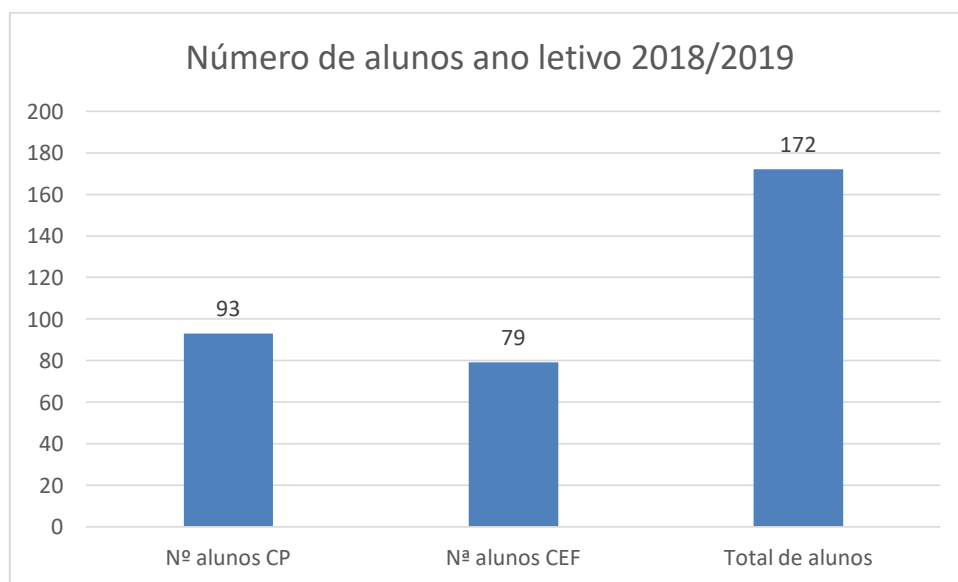
Quanto à tipologia dos Cursos de Educação e Formação – Tipo 2 (CEF)

Tabela 2 - Cursos de Educação e Formação ano letivo 2018/2019

Denominação do curso	Ano	Área de Formação	Nº de turmas	Nº de alunos inscritos	Nº de alunos desistentes	Nº de alunos transferidos
Assistente Administrativo	1º ano	Secretariado e Trabalho Administrativo	1	20	0	1
Operador de Logística	2º ano	Comércio	1	21	0	1
Empregado de Restaurante/ Bar	1º ano	Hotelaria e Restauração	2	20	0	1
	2º ano			18	0	0
Total				79	0	3

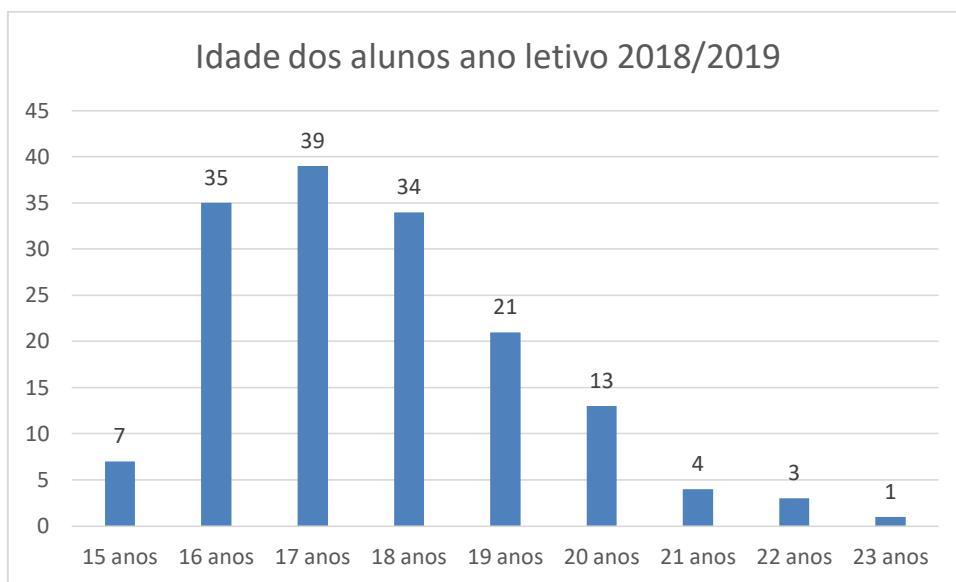
Nesta tabela podemos verificar o número de turmas e alunos em cada turma, nesta tipologia de oferta existem sempre mais alunos, pois esta oferta não existe em muitas escolas. Não se verificam desistências nesta tipologia, pois os alunos, devido à sua idade, ainda se encontram dentro da escolaridade obrigatória, desta forma não podem desistir, apenas podem proceder à transferência para outra escola.

Gráfico 1 - Número de alunos da escola ano letivo 2018/2019



Neste gráfico podemos verificar o número total de alunos (172), no ano letivo de 2018/2019 e a sua distribuição por tipologia. Sendo que tivemos 93 alunos dos cursos profissionais e 79 alunos de cursos de educação e formação.

Gráfico 2 - Idade dos alunos



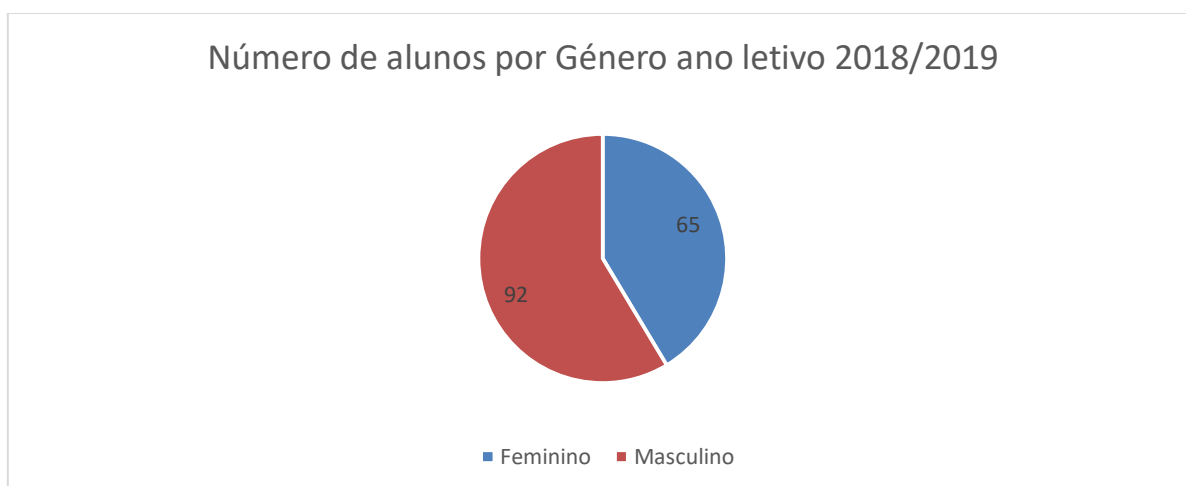
Neste gráfico, podemos verificar a idade dos alunos, sendo que varia entre os 15 e os 23 anos de idade e as idades com mais alunos são os 17 anos, 16 anos e 18 anos.

Gráfico 3 - Nacionalidade dos alunos



Neste gráfico podemos verificar a nacionalidade dos alunos, sendo que a sua maioria é portuguesa, mas também frequentavam 6 alunos com a nacionalidade de S. Tomé e Príncipe, estes alunos vieram para o nosso país para concluírem o seu percurso escolar. A escola tem parcerias com três entidades de S. Tomé e Príncipe e Cabo Verde, com o objetivo dos alunos residentes nestes países, puderem vir estudar para o nosso país. No sentido, de conseguirmos satisfazer todas as necessidades a estes alunos, temos ainda, uma parceria com uma associação local que apoia no âmbito do alojamento. Relativamente aos alunos que a escola recebe de S. Tomé e Príncipe, já concluíram a escolaridade cerca de 15 alunos, desde o ano letivo de 2012/2013. Após a conclusão do ensino secundário a maioria dos jovens permanece no nosso país a trabalhar.

Gráfico 4 - Número de alunos por género

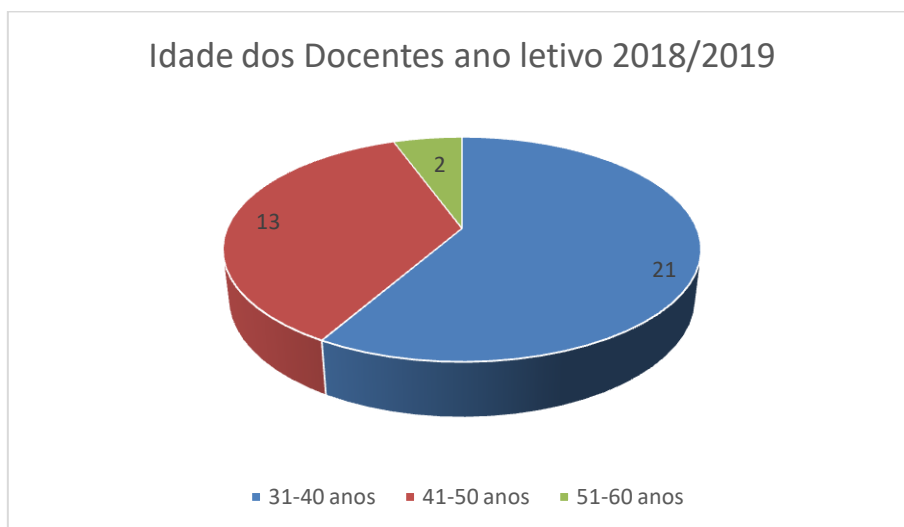


Neste gráfico podemos verificar a distribuição dos alunos de acordo com o género, sendo que frequentaram a escola, no ano letivo de 2018/2019, um total de 92 elementos do género masculino e 65 do género feminino. Este facto poderá estar relacionado com as áreas de formação que a escola oferece.

3.3 Caracterização do Pessoal Docente

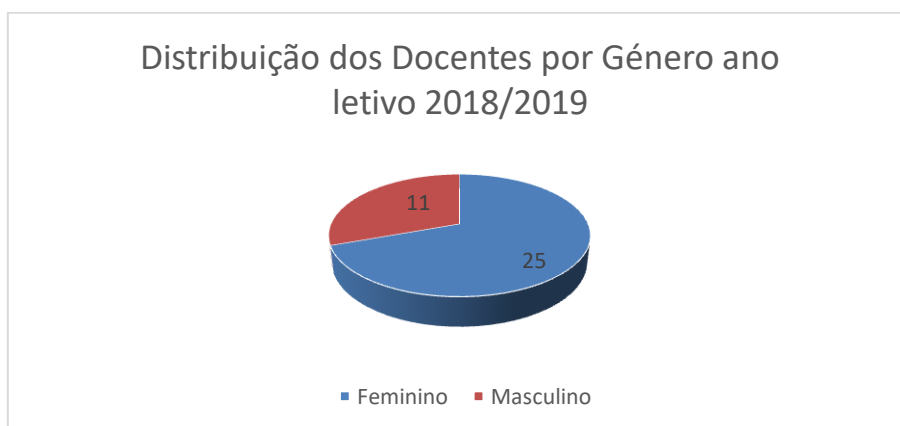
Relativamente ao pessoal docente que colabora com a escola, durante o ano letivo de 2018/2019 eram um total de 36 professores/formadores.

Gráfico 5 - Idade dos Docentes



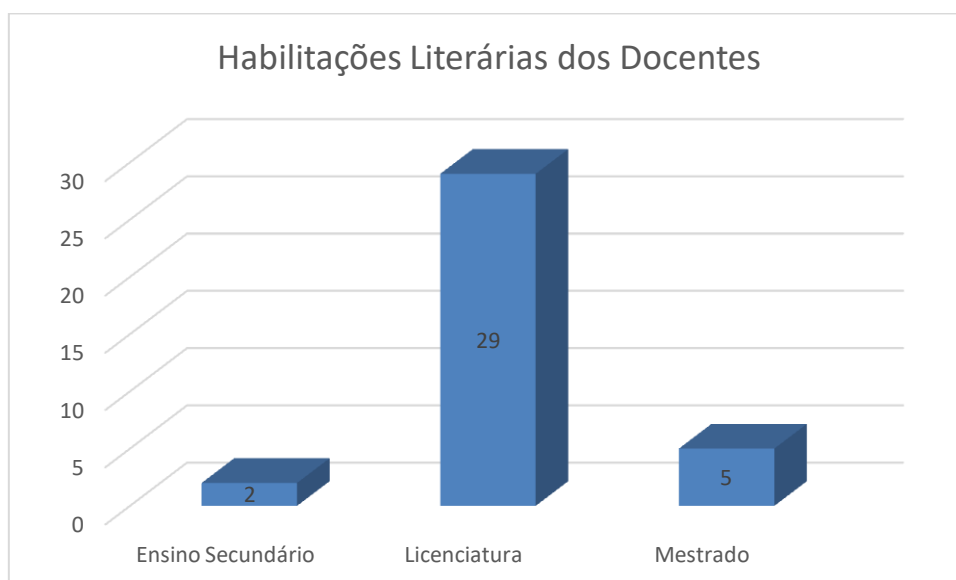
Neste gráfico podemos analisar a distribuição etária dos professores, sendo que a maioria se situa entre os 31 e 40 anos de idade, podemos referir que se trata de um corpo docente relativamente jovem, em que a média de idades é de 40 anos (40,4 anos).

Gráfico 6 - Distribuição dos Docentes por Género



Relativamente à distribuição do corpo docente por género, podemos dizer que mais de metade são do género feminino.

Gráfico 7 - Habilitações Literárias dos Docentes

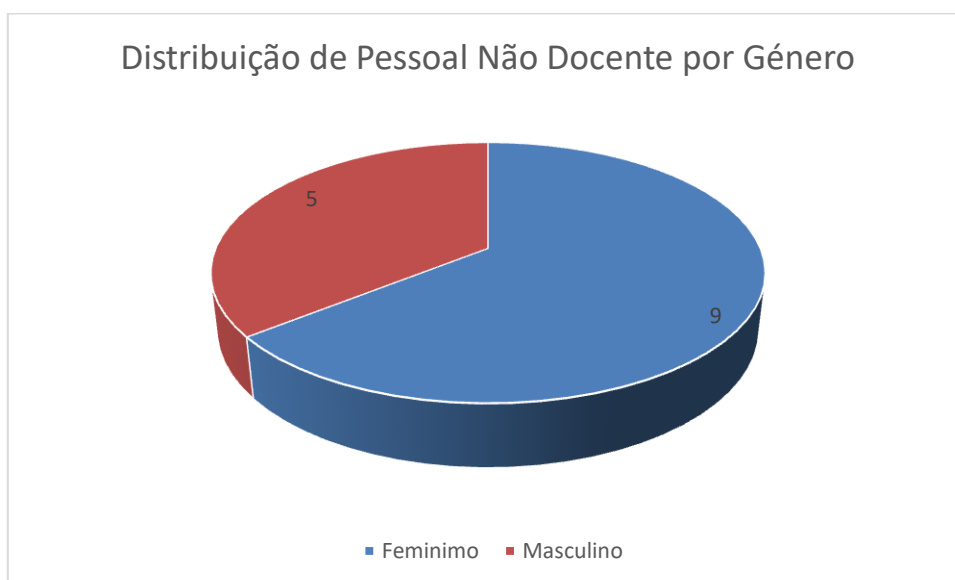


Neste gráfico podemos analisar as habilitações literárias dos docentes, sendo que na sua maioria são detentores de licenciatura, 5 tem mestrado e temos 2 docentes com o ensino secundário, sendo que lecionam disciplinas da área técnica. Na situação dos docentes com o nível secundário, temos a situação de um formador na área técnica de Restauração e que leciona disciplinas técnicas nessa área.

3.4 Caracterização do Pessoal Não Docente

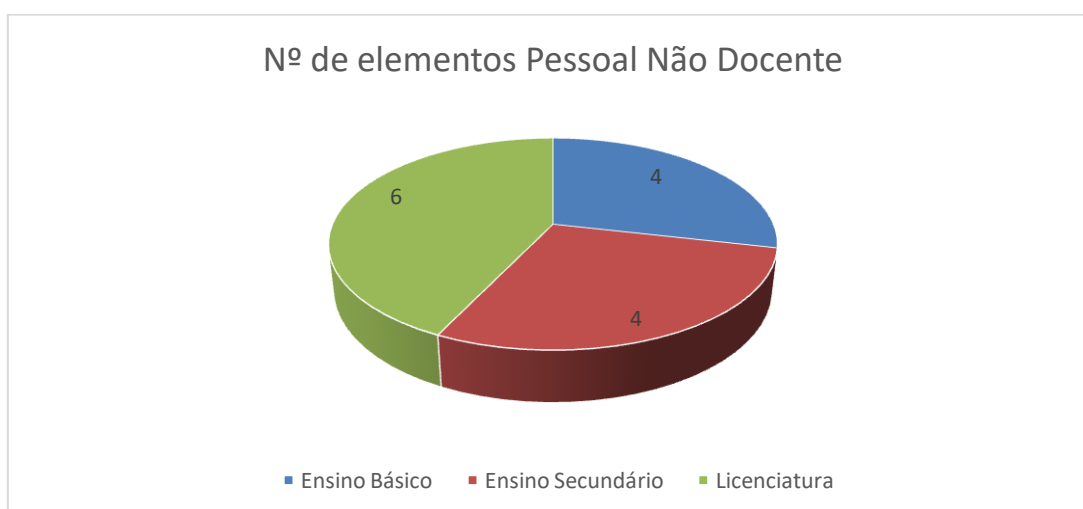
Relativamente ao pessoal não docente, este é composto por 14 elementos, onde estão incluídos os serviços administrativos, contabilidade, recursos humanos, técnicos e direção. Num universo de 14 colaboradores, a média de idades é de 47,5 anos.

Gráfico 8 - Distribuição do pessoal não docente por género-



Neste gráfico podemos verificar a distribuição do pessoal não docente quanto ao género, sendo que 64% do pessoal não docente é do género feminino e 36% do género masculino.

Gráfico 9 - Habilitações Literárias do Pessoal Não Docente



Em termos de habilitações literárias 42% dos colaboradores não docentes são licenciados, havendo 29% de colaboradores com o 12º ano de escolaridade e a mesma percentagem com o 9º ano de escolaridade.

4 - ESTRUTURAS DE APOIO

A escola, ao longo do seu funcionamento, foi criando estruturas que vão servindo de apoio para os alunos e a comunidade educativa, com o objetivo de alcançar os resultados pretendidos, ou seja o sucesso escolar. De acordo com o Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória², a escola tem pautado o seu trabalho tendo em conta os seguintes valores: responsabilidade e integridade, ou seja, respeitar-se a si mesmo e aos outros, saber agir eticamente, consciente da obrigação de responder pelas próprias ações, ponderar as ações próprias e alheias em função do bem comum; excelência e exigência, ou seja, aspirar ao trabalho bem feito, ao rigor e à superação, ser perseverante perante as dificuldades, ter consciência de si e dos outros, ter sensibilidade e ser solidário para com os outros; curiosidade, reflexão e inovação, ou seja, querer aprender mais, desenvolver o pensamento reflexivo, crítico e criativo, procurar novas soluções e aplicações; cidadania e participação, a capacidade de demonstrar respeito pela diversidade humana e cultural e agir de acordo com os princípios dos direitos humanos, negociar a solução de conflitos em prol da solidariedade e da sustentabilidade ecológica; ser interventivo, tomando a iniciativa e sendo empreendedor e liberdade, manifestar a autonomia pessoal centrada nos direitos humanos, na democracia, na cidadania, na equidade, no respeito mútuo, na livre escolha e no bem comum. De acordo com as orientações do Ministério da Educação pretende-se que os alunos ao longo da sua escolarização e em todas as áreas do saber, deverão ter oportunidades que permitam desenvolver competências e exprimir valores, analisando criticamente as ações que deles derivam e tomar decisões com base em critérios éticos.

Assim pretende-se que o jovem, *“à saída da escolaridade obrigatória, seja um cidadão:*

- *munido de múltiplas literacias que lhe permitam analisar e questionar criticamente a realidade, avaliar e selecionar a informação, formular hipóteses e tomar decisões fundamentadas no seu dia a dia;*

- *livre, autónomo, responsável e consciente de si próprio e do mundo que o rodeia;*

² Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória – Ministério da Educação, 2017, Documento elaborado pelo Grupo de Trabalho criado nos termos do Despacho n.º 9311/2016, de 21 de julho

- *capaz de lidar com a mudança e com a incerteza num mundo em rápida transformação;*

- *que reconheça a importância e o desafio oferecidos conjuntamente pelas Artes, pelas Humanidades e pela Ciência e a Tecnologia para a sustentabilidade social, cultural, económica e ambiental de Portugal e do mundo;*

- *capaz de pensar crítica e autonomamente, criativo, com competência de trabalho colaborativo e com capacidade de comunicação;*

- *apto a continuar a aprendizagem ao longo da vida, como fator decisivo do seu desenvolvimento pessoal e da sua intervenção social;*

- *que conheça e respeite os princípios fundamentais da sociedade democrática e os direitos, garantias e liberdades em que esta assenta;*

- *que valorize o respeito pela dignidade humana, pelo exercício da cidadania plena, pela solidariedade para com os outros, pela diversidade cultural e pelo debate democrático;*

- *que rejeite todas as formas de discriminação e de exclusão social.”* (Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória, 2017, p. 15)

Neste sentido a escola tem criado diferentes estruturas de apoio, algumas de acordo com a legislação, outras de acordo com os recursos e as necessidades.

4.1 Funções do Orientador Educativo

No funcionamento regular da escola integra um grupo de docentes cujas funções vão para além do ensino tradicional, nomeadamente no investimento em termos de sucesso educativo dos estudantes e no tratamento das questões de disciplina. Assim, temos o orientador educativo (OE) que é um professor da turma que tem como papel, por um lado, acompanhar os alunos no seu processo de integração na escola e na turma e, por outro lado, fazer o acompanhamento do processo de ensino-aprendizagem da sua turma, monitorizando o percurso de cada aluno, representando para este e para o seu encarregado de educação (EE) um interlocutor privilegiado e prioritário. Na sua especificidade de atuação, o orientador educativo direciona o seu trabalho considerando

quatro núcleos fundamentais: os alunos, os encarregados de educação, os docentes e o gabinete de psicologia.

No que se refere aos alunos, o principal objetivo é motivá-los para a importância da escola e por consequência do curso que estão a frequentar. A nível da assiduidade, o orientador educativo alerta para as consequências do elevado absentismo e para a importância da recuperação de faltas. Há também um trabalho constante ao nível do comportamento, incentivando os alunos para serem assertivos em contexto escolar. A importância do contacto constante de forma a criar laços de ligação da escola motiva ao recurso de diferentes formas de contacto, nomeadamente o uso de grupos de conversação e diferentes redes sociais.

Quanto aos encarregados de educação, o orientador educativo estabelece o contacto direto entre a escola e a família, de diferentes formas de comunicação, informando o encarregado de educação da vida escolar do seu educando.

No que concerne ao contacto com os docentes, a existência de partilha de informações relacionadas com os alunos, família, entre outros aspetos de interesse e fundamentais para o processo de ensino e aprendizagem de cada aluno.

Ainda estabelecem, sempre que se justifique, contacto com o Gabinete de Psicologia ou outras estruturas de apoio, para resolver situações problemáticas ou desajustadas ao contexto escolar.

4.2 Gabinete de Psicologia e Orientação Profissional (GPOP)

O GPOP, foi criado pelo Decreto-Lei n.º 190/91, de 17 de maio, concretizando o previsto na Lei de Bases do Sistema Educativo (Lei n.º 46/86), de forma a assegurar a avaliação e o acompanhamento psicológico e psicopedagógico dos alunos individualmente ou em grupo, ao longo do seu processo educativo. Promove condições que favoreçam a integração escolar dos alunos, facilitando-lhes o desenvolvimento da sua identidade pessoal e a construção do seu projeto de vida. Apoia os alunos no seu processo de aprendizagem e na integração no sistema de relações interpessoais com a comunidade escolar. Para além disso, colabora com outros serviços, designadamente com a Equipa Multidisciplinar de Apoio à Educação Inclusiva e Mediação Escolar.

Promove atividades específicas de informação escolar e profissional, no sentido de ajudar os alunos na progressão dos estudos ou atividades profissionais.

4.3 Gabinete de Mediação Escolar

O Gabinete de Mediação Escolar, foi criado no ano letivo de 2016/107 e tem como objetivo melhorar o clima social da escola. Para além disso, ajuda a comunidade escolar na resolução de problemas de relacionamentos deteriorados, de agressividade, de indisciplina e de violência entre alunos. Apoia, também, os alunos vítimas de discriminação por parte dos colegas, tentando integrá-los no seu grupo de turma e, conseqüentemente, no universo da comunidade escolar, através de atividades de mediação formal e não formal. Esta estrutura de apoio mostrou-se ser uma estrutura fundamental no sentido de melhorar os comportamentos dentro da sala de aula, através do desenvolvimento da ação de capacitação para a mudança, desenvolvida fundamentalmente com as turmas de educação e formação.

4.4 Gabinete de Ação Social

O Gabinete de Ação Social realiza o atendimento, encaminhamento, aconselhamento ou acompanhamento das situações sinalizadas pelos elementos da comunidade educativa, de carácter social. Esta estrutura tem como objetivos promover o desenvolvimento social e prevenir/reduzir os fenómenos de pobreza e exclusão social dos alunos, de forma a melhorar o seu sucesso escolar.

4.5 Equipa Multidisciplinar

De forma a dar cumprimento ao Decreto Lei n.º 54 /2018 de 6 de julho, foi criada no ano letivo 2018/2019 a Equipa Multidisciplinar de Apoio à Educação Inclusiva (EMAEI). A EMAEI potencia o reconhecimento da diversidade dos alunos da escola, encontrando formas de lidar com essa diferença, adequando os processos de ensino às características e condições individuais de cada aluno, mobilizando os meios de que a escola dispõe para que todos aprendam e participem na vida da comunidade educativa. Esta estrutura apoia os diferentes conselhos de turma na identificação das

barreiras à aprendizagem com que o aluno se confronta, propondo estratégias para as ultrapassar, de modo a assegurar que cada aluno tenha acesso ao currículo e às aprendizagens essenciais de cada disciplina, potenciando em todos e em cada um o desenvolvimento do Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória. Assim, a EMAEI é mais um dos recursos organizacionais específicos de apoio à aprendizagem e à inclusão, tendo em vista uma leitura alargada, integrada e participada de todos os intervenientes no processo educativo.

4.6 Tutorias

De acordo com o Despacho Normativo nº 4-A/2016, a tutoria é um processo mediante o qual se disponibiliza aos alunos um acompanhamento individualizado, sistemático e integrado, através de um elemento da comunidade escolar que para esse fim tenha sido designado como tutor e visa, mediante uma situação concreta, apoiar o orientador educativo no acompanhamento individualizado dos alunos. O regime de tutoria assenta no desenvolvimento de um clima de proximidade, confiança e respeito mútuo, valoriza os princípios básicos da dimensão humana e garante o sigilo das informações inerentes ao tutorando. A tutoria desenvolve-se, de forma individual, através de uma atenção e proximidade permanentes e exprime-se pelas ações de escutar, conhecer, compreender, ajudar nas dificuldades, problemas e necessidades, informar, orientar e guiar.

4.7 Sala de Estudo

Pretende-se que a sala de estudo (SE) seja um espaço com um ambiente educativo diferente daquele a que o aluno está habituado a vivenciar em sala de aula, aproveitando o seu tempo livre de forma construtiva e enriquecedora. A SE é um espaço educativo onde se presta apoio aos alunos em diferentes situações, nomeadamente:

- a) Alunos com dificuldades nas aprendizagens;
- b) Alunos/Adultos com dúvidas pontuais;
- c) Alunos/Adultos que pretendam desenvolver trabalho individual ou em grupo, num espaço com recursos diversificados;

- d) Alunos/Adultos que pretendam desenvolver e melhorar técnicas e métodos de estudo;
- e) Alunos a quem foi dada ordem de saída de sala de aula devem ser encaminhados para este espaço, com vista à realização de uma tarefa específica proposta pelo professor da disciplina;
- f) Alunos, reprovados por excesso de faltas, que necessitem de cumprir o plano de apoio e recuperação.

5- PROJETOS DESENVOLVIDOS PELA ESCOLA

A escola foi desenvolvendo diferentes projetos, de acordo com as necessidades apresentadas pelos alunos e com o objetivo de lhes proporcionar uma formação diversificada.

5.1 Projeto da Alimentação Saudável

Considerando o meio envolvente e as características, sociais e económicas das famílias da generalidade dos alunos, a escola entendeu implementar um projeto de alimentação saudável. Este projeto tem duas vertentes, a primeira é de uma forma indiferenciada, conseguirmos colmatar algumas dificuldades económicas dos alunos, por vezes sentidas durante as aulas, nomeadamente nas aulas de educação física. A segunda vertente deste projeto, é permitir educar para a saúde, ou seja, visa dotar os jovens de conhecimentos, atitudes e valores que os ajudem a fazer opções e a tomar decisões adequadas ao seu bem-estar físico e mental. Assim, a escola concretizou este projeto em duas ações distintas e permanentes que se complementam: a oferta do pequeno-almoço (leite e pão) nas primeiras horas da manhã e de fruta variada, à disposição de toda a comunidade escolar durante os intervalos dos períodos letivos.

5.2 Projeto Desporto Escolar

De acordo com Despacho n.º 7638-A/2019 e segundo a Direção Geral de Educação, o desporto escolar tem como objetivo estimular a prática da atividade física e da formação desportiva como meio de promoção do sucesso dos alunos, de estilos de vida saudáveis, de valores e princípios associados a uma cidadania ativa. A atividade desportiva desenvolvida ao nível do desporto escolar põe em jogo potencialidades físicas e psicológicas, que contribuem para o desenvolvimento global dos jovens, sendo um espaço privilegiado para fomentar hábitos saudáveis, competências sociais e valores morais, de entre os quais se destacam: responsabilidade, espírito de equipa, disciplina, tolerância, perseverança, humanismo, verdade, respeito, solidariedade, dedicação e coragem. No quadro competitivo das atividades do programa do desporto escolar, participamos nas modalidades por equipas de natação e badminton.

5.3 Projeto das Oficinas Temáticas

O Projeto das Oficinas Temáticas foi criado no ano letivo 2016/2017, com o objetivo de combater o absentismo e o abandono escolar, em que todos os alunos tivessem oportunidade de experimentar diferentes temáticas, considerando os seus interesses e as suas motivações. Assim, pretende-se que os alunos não vejam só a escola no seu aspeto educativo/ formativo, mas também como um espaço didático onde podem desenvolver outras competências do seu interesse.

5.4 Quadros de Mérito

Como estratégia de motivação e de combate ao absentismo e abandono escolar, desenvolvemos o projeto Quadros de Mérito, criado no ano letivo 2017/2018. O objetivo do Quadro de Mérito é distinguir e valorizar os alunos que frequentam os Cursos de Educação e Formação e os Cursos Profissionais em duas vertentes: a assiduidade e o aproveitamento. Relativamente à assiduidade, todos os meses é afixado na escola os resultados, com os alunos mais assíduos. No que diz respeito ao aproveitamento, são afixados os resultados todos os períodos letivos. Verificamos que tem sido um projeto positivo, pois os alunos esforçam-se para conseguirem estar no quadro de mérito.

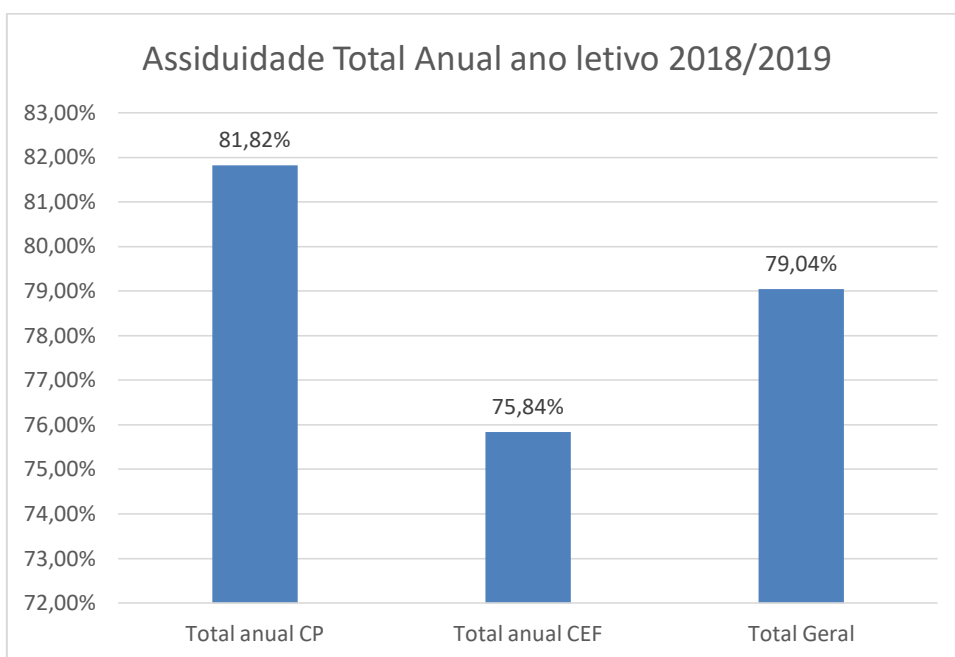
5.5 Turma XPTO

O Projeto TURMA XPTO surge como uma resposta aos problemas de aproveitamento e (in)disciplina. É um projeto que funciona sob a forma de concurso aberto a todas as turmas, procurando estimular uma responsabilidade partilhada e comprometida, quer individual quer coletivamente, com o objetivo claro de melhorar os processos e os resultados na escola. Este projeto envolve todas as turmas das diferentes tipologias de ensino, através da atribuição de uma nota em cada aula lecionada. Quanto melhor funcionar a dinâmica da turma em termos de comportamento, melhor será a pontuação.

6 - ASSIDUIDADE DOS ALUNOS

Todo o trabalho desenvolvido pela escola pretende diminuir a assiduidade e o abandono escolar, fenómenos que se encontram bastante presentes no nosso contexto. No ano letivo 2018/2019, relativamente à assiduidade dos alunos, das diferentes tipologias: CEF e CP, constatando-se que os alunos que frequentam os CEF apresentaram uma assiduidade menor comparativamente aos alunos que integram os CP, conforme os resultados apresentados no seguinte gráfico

Gráfico 10 - Assiduidade Total Anual

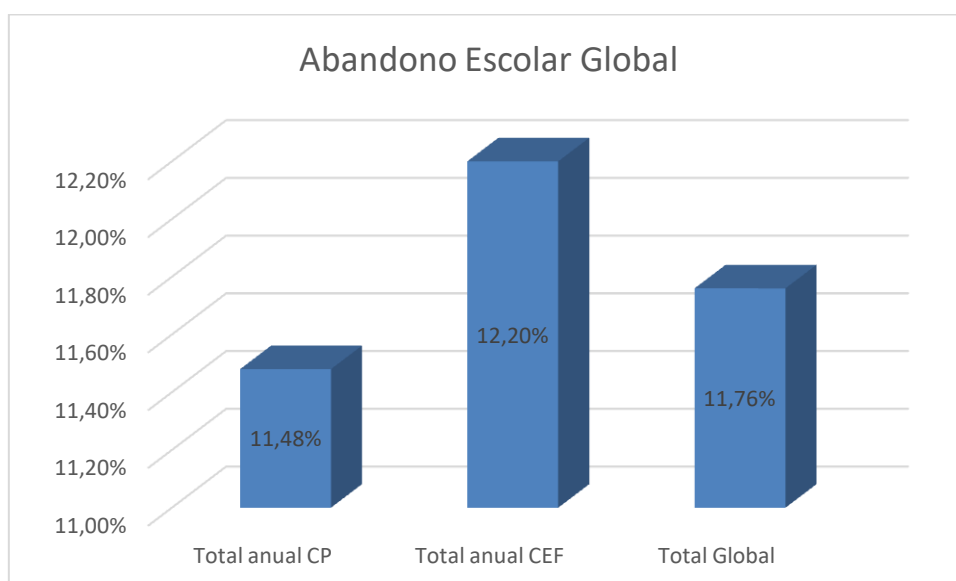


No gráfico podemos analisar que relativamente à assiduidade dos alunos, a percentagem de assiduidades dos alunos do curso CEF é de 75,84, sendo menor que os CP, que é de 81.82%. Poderá estar relacionado com o facto de os alunos dos CEF encontram-se mais desmotivados para a escola.

7- ABANDONO ESCOLAR

De seguida vamos apresentar os dados relativos ao abandono escolar, da escola pois é uma problemática bastante presente e que nos preocupa. O abandono escolar precoce é um fenómeno complexo, dinâmico e multifacetado, que resulta de uma combinação de fatores sociais, económicos, educativos e familiares, muitas vezes associados a desvantagens socioeconómicas. Raramente se trata de uma decisão repentina e, normalmente, é o resultado visível de um longo processo de insucesso e desinteresse progressivo pelo ensino. Os jovens abandonam a escola precocemente por várias razões, alguns abandonam porque têm problemas pessoais ou familiares, alguns jovens sentem-se insatisfeitos com a sua escolaridade, por exemplo, o programa e os métodos de ensino podem não ser adequados às suas necessidades, poderão ter más relações com os professores ou colegas. Os alunos que abandonam precocemente a escola são mais suscetíveis de provir de contextos socialmente desfavorecidos (tais como agregados familiares em situação de desemprego, famílias monoparentais ou agregados familiares que estejam a passar por situações de tensão). Normalmente, os rapazes são também mais afetados do que as raparigas.

Gráfico 11 - Abandono Escolar Global

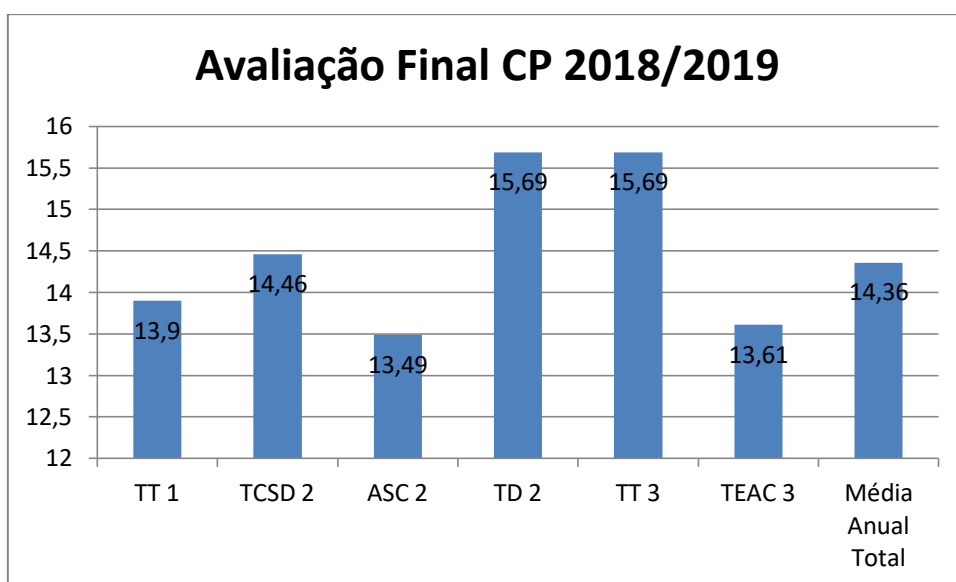


No que respeita ao abandono escolar, foram também analisadas as duas tipologias de ensino lecionadas na escola, verificando-se que os resultados são muito similares, havendo uma ligeira incidência superior nos CEF, relativamente aos CP.

8 - APROVEITAMENTO/ AVALIAÇÃO DOS ALUNOS

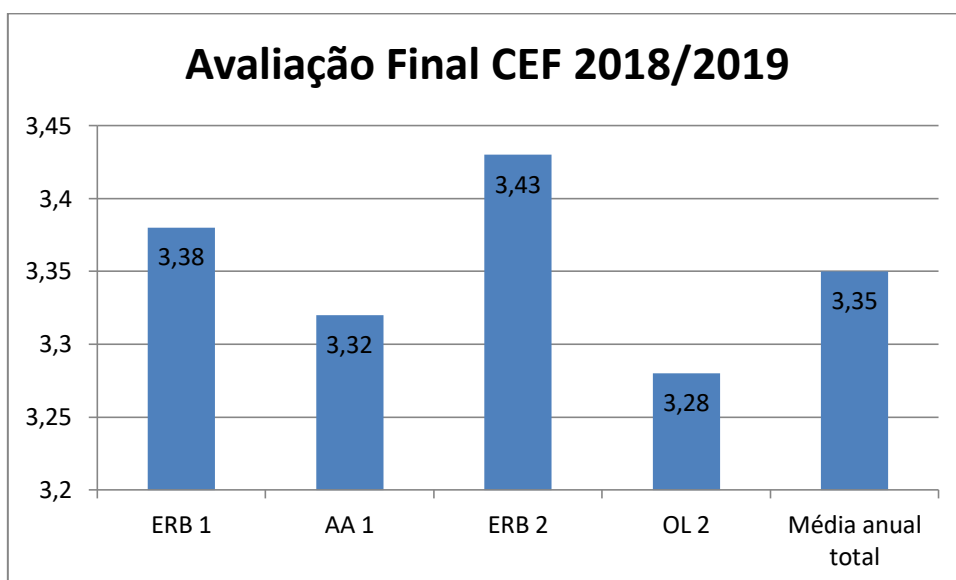
A escola tem como objetivo, promover o sucesso educativo dos seus alunos, sendo esse também um objetivo na nossa escola. Com o objetivo de obtenção de melhores resultados académicos, vamos desenvolvendo o nosso trabalho com todos os elementos da comunidade educativa e todas as estruturas de apoio que referimos. Assim, apresentamos a análise das classificações obtidas pelos alunos nas diferentes tipologias de ensino.

Gráfico 12 - Avaliação Final Cursos Profissionais



Relativamente aos CP, os resultados podemos considerar que foram bons, dado que a média anual total é de 14,36 valores, numa escala de 1 a 20 valores

Gráfico 13 - Avaliação final CEF

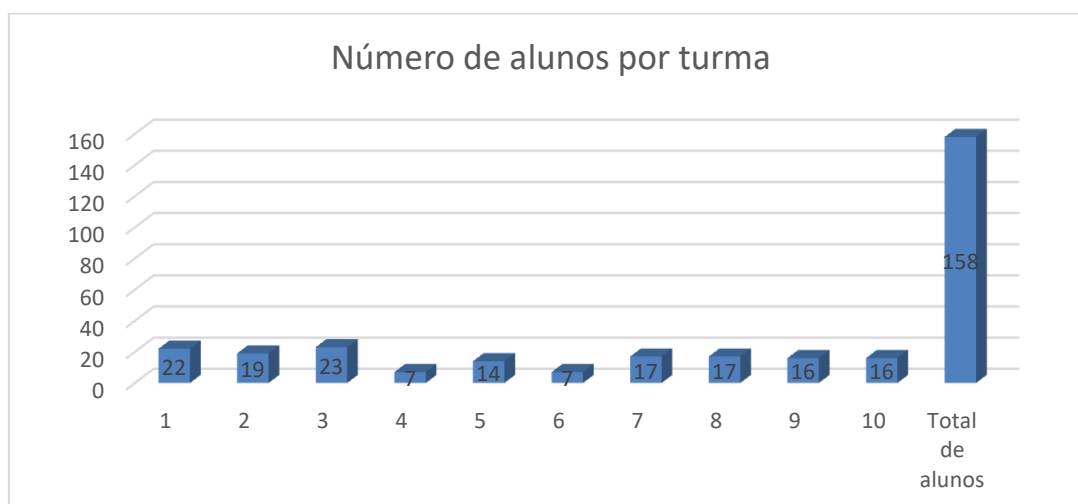


No que concerne aos CEF, a média é satisfatória, dado que o resultado atingido é de 3,35 valores, numa escala de 1 a 5 valores.

9 - CARACTERIZAÇÃO DO PRESENTE ANO LETIVO 2019/2020

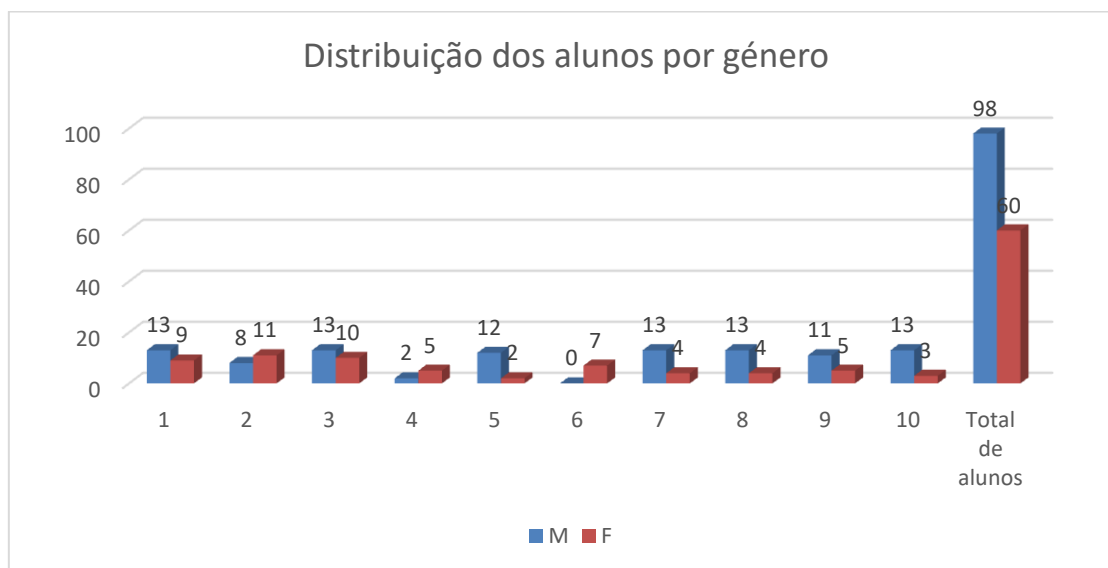
De seguida apresentamos uma caracterização das turmas a funcionar no presente ano letivo 2019/2020, num total de 10 turmas.

Gráfico 14 - Número de cursos o ano letivo 2019/2020



Como podemos verificar no gráfico, no ano letivo atual (2019/2020) a escola tem a funcionar 10 cursos, num total de 158 alunos.

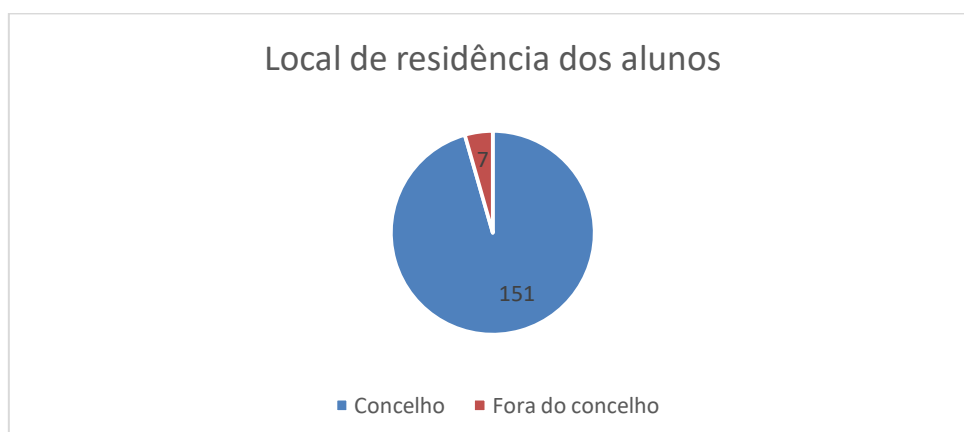
Gráfico 15 - Distribuição dos alunos de acordo com o género



Podemos verificar no gráfico a distribuição dos alunos por género, sendo que mais uma vez existe maior incidência de alunos do género masculino, um total de 98 alunos em comparação com 60 alunas, do género feminino.

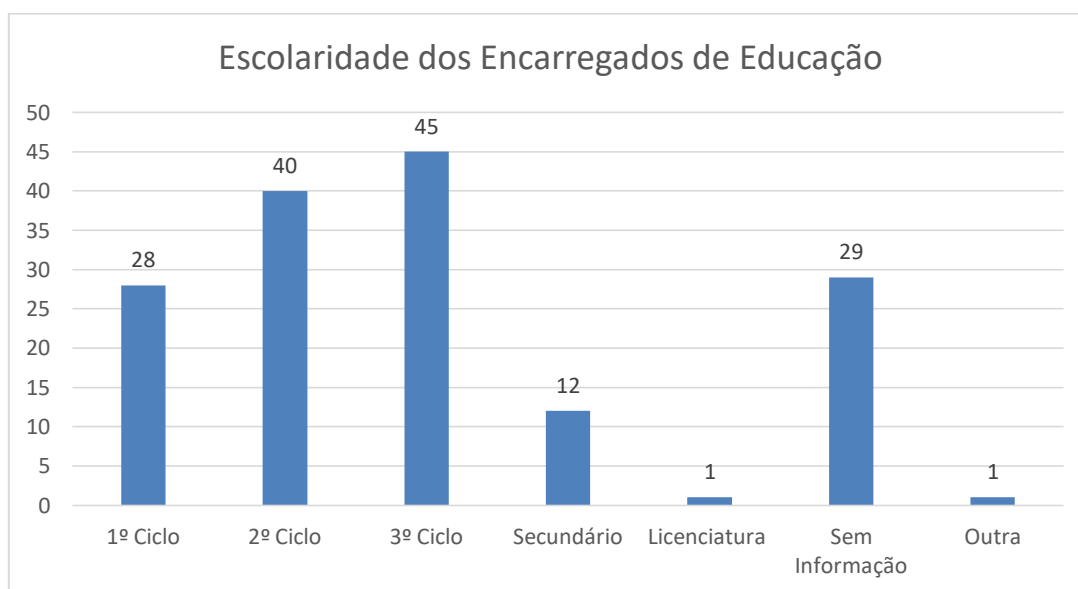
Relativamente à faixa etária dos alunos, no caso dos cursos profissionais situa-se entre os 15 e os 21 anos de idade. Nos cursos de educação e formação para jovens situa-se entre 15 e 19 anos de idade.

Gráfico 16 - Local de residência dos alunos



De seguida, segue um gráfico com o local de residência dos alunos, onde podemos verificar que uma esmagadora maioria dos alunos reside no concelho onde a escola esta localizada.

Gráfico 17 - Escolaridade dos encarregados de educação dos alunos



No gráfico seguinte podemos verificar a escolaridade dos encarregados de educação dos alunos que se encontram atualmente a frequentar a escola, onde podemos constatar que os encarregados de educação na sua maioria tem o 3º ciclo, sendo desta forma caracterizado por baixas escolaridades.

10 - TRABALHO DE PROJETO MEDIAÇÃO ESCOLAR

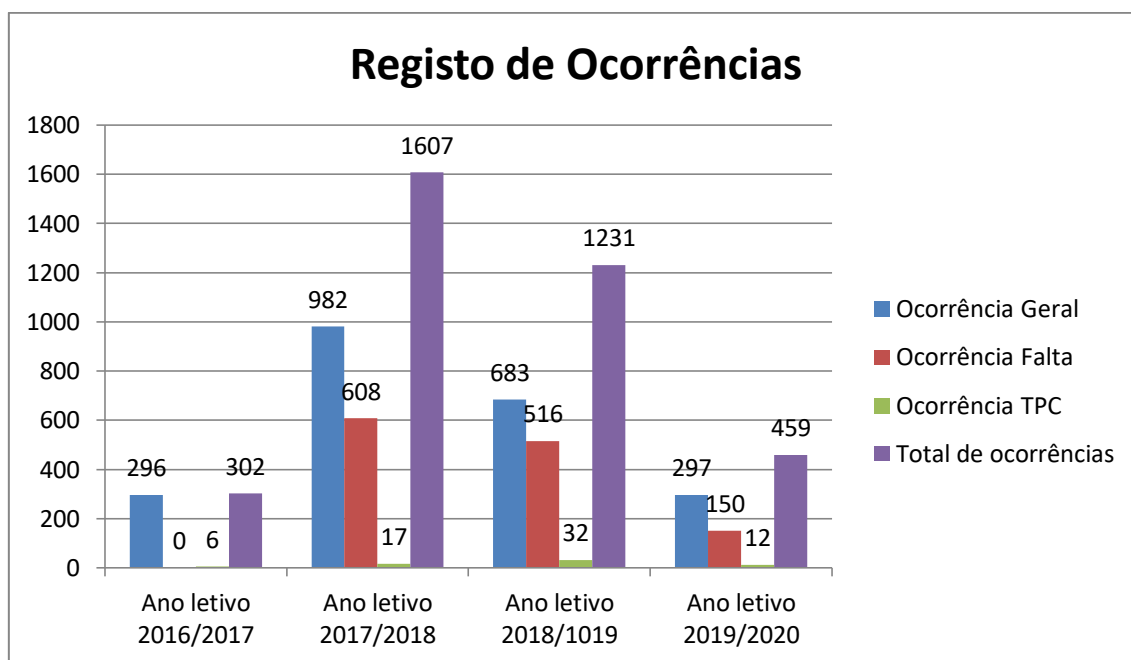
10.1 Necessidade do Projeto

A escola caracteriza-se por um público com insucesso escolar e oriundos de um contexto social em risco de exclusão social.

De acordo com o PISA em 2018, os professores portugueses perdem demasiado tempo a pôr ordem na sala de aula, a advertir alunos mal comportados, a interromper as aulas para resolver problemas disciplinares. Sem surpresa, nota-se que quando professores e alunos trabalham em contextos mais propícios à aprendizagem os resultados escolares são substancialmente melhores.

Esta realidade acaba por estar presente na escola, de acordo com o registo de ocorrências de indisciplina na sala de aula, conforme se pode analisar no gráfico que se segue.

Gráfico 18 - Registo de Ocorrências



Neste gráfico podemos verificar o índice de ocorrências que acontecem na sala de aula. Foram analisados os últimos três anos letivos, bem como, o 1º período do ano letivo que se encontra a decorrer. Podemos verificar que no ano letivo de 2017/2018 se

verificou um maior número de ocorrências. Importa referir que estas ocorrências são registadas no sistema interno da escola, no sistema de gestão escolar, sempre que o professor considerar que surge algum acontecimento na sala de aula que deva ser registado, faz o registo da ocorrência no processo do aluno, no referido sistema informático.

Destas ocorrências registadas nem sempre são desencadeados processos disciplinares. Existem algumas orientações gerais para o registo das ocorrências, no entanto estão sempre dependentes da sensibilidade de cada docente. É denominada de “ocorrência geral” as situações de indisciplina na sala de aula; a “ocorrência falta” corresponde essencialmente a faltas por atraso e quando referimos “ocorrência TPC” é quando os alunos não realizaram os trabalhos de casa. O objetivo das ocorrências é para que o orientador educativo da turma tenha conhecimento das situações anormais, no sentido de falar com o aluno e em caso de necessidade falar com o encarregado de educação.

As ocorrências são sempre identificadas pelos professores em sala de aula, relativamente às situações que acontecem nos espaços de recreio não são registadas, só quando são acontecimentos muito graves.

Nas ocorrências gerais as principais questões identificadas são:

- Desafio de autoridade
- Uso de linguagem incorreta
- Recusa dos alunos em realizar as atividades propostas pelo professor

Na tabela que se segue podemos verificar o número de alunos envolvidos nas ocorrências e o número de professores que registou as ocorrências.

Tabela 3 - Número de envolvidos nas ocorrências

Envolvidos nas ocorrências	Ano letivo 2016/2017	Ano letivo 2017/2018	Ano letivo 2018/2019	Ano letivo 2019/2020
Alunos	86	56	145	98
Professores	19	29	39	33

Podemos verificar que relativamente ao número de professores que regista as ocorrências, este tem vindo a aumentar. Quanto ao número de alunos, aumentou consideravelmente no ano letivo de 2018/2019 e no ano letivo atual verifica-se até ao momento, um grande número de alunos envolvidos em situações de indisciplina.

10.2 Indisciplina

De acordo com um estudo da OMS, em 2018 Portugal apresentava um dos piores indicadores em indisciplina na sala de aula.

Gráfico 19 - Indisciplina na Sala de Aula em Portugal



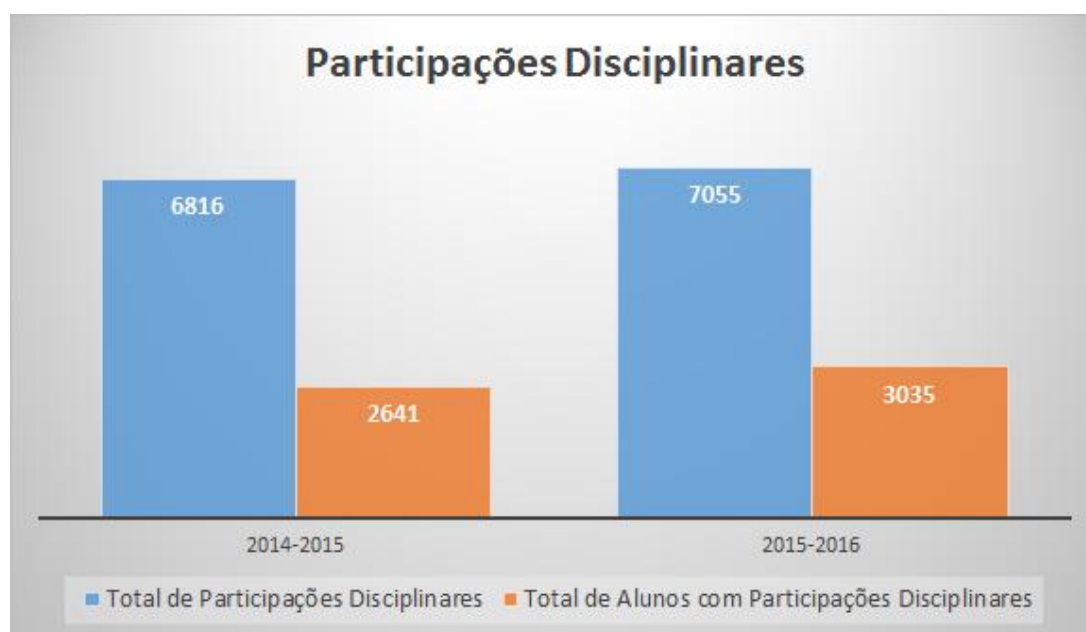
Fonte: HBSC/OMS, 2018

Os dados da OCDE referem que Portugal tem um dos piores índices de indisciplina na sala de aula. De acordo com o estudo realizado pelo Professor Alexandre Henriques (2017) sobre a indisciplina, onde estudou um universo de agrupamentos escolares e escolas não agrupadas públicas. Este estudo contempla uma amostra num total de 47 agrupamentos, o que equivale a 53 664 alunos. O objetivo do estudo é

conhecer os dados das escolas, classificados por participações disciplinares (ordens de saída de sala de aula), medidas corretivas (conhecidas por atividades de integração) e medidas sancionatórias (suspensões da escola).

A amostra foi definida aleatoriamente, num total de 47 agrupamentos e escolas não agrupadas, nos quais se pôde constatar a ocorrência de 11.127 participações disciplinares, estando envolvidos um total de 4.417 alunos.

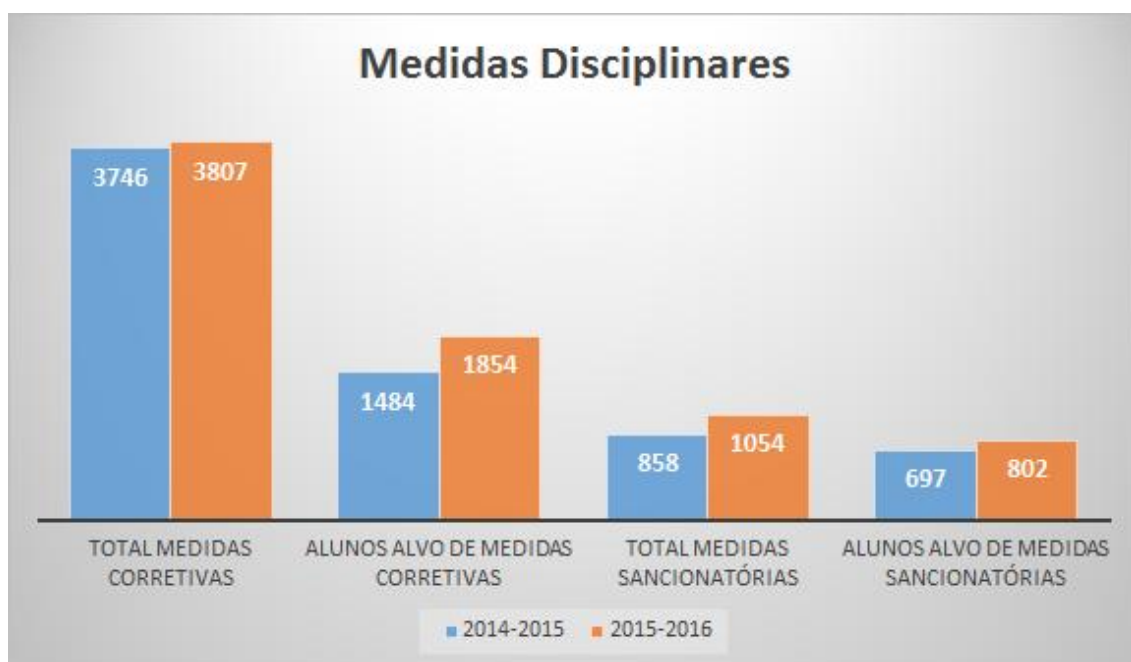
Gráfico 20 - Participações Disciplinares



Fonte: Site ComRegras

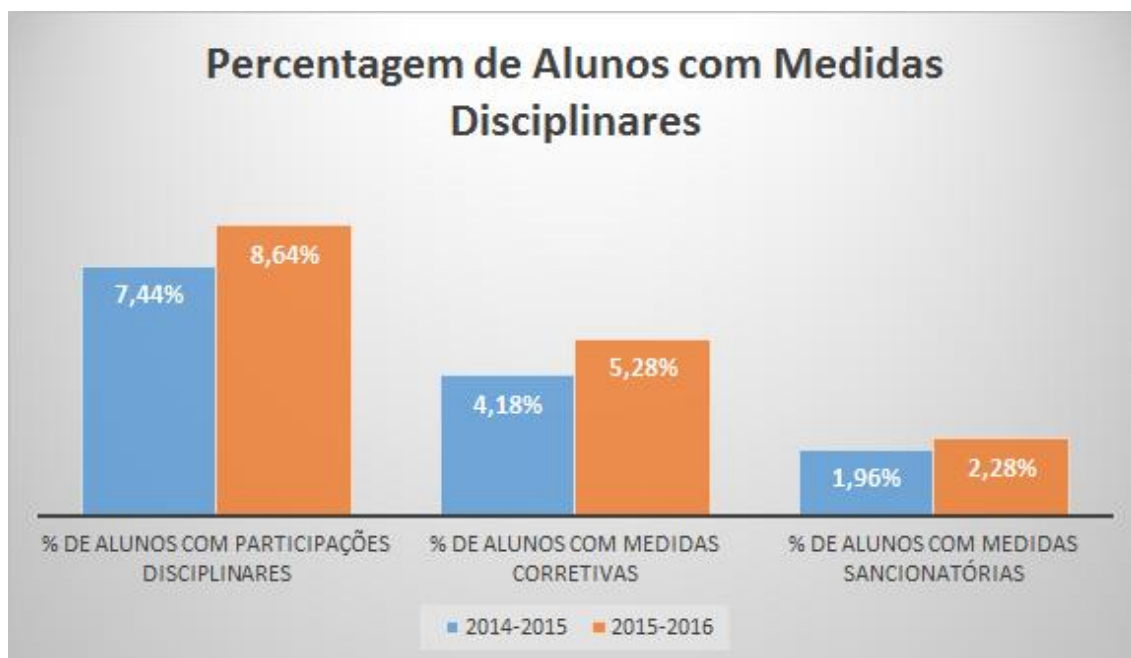
Neste gráfico podemos verificar o total de participações disciplinares e o número de alunos com participações disciplinares. Podemos verificar que tanto o número de participações disciplinares, como o número de alunos, aumentou do ano letivo de 2014/2015 para ano letivo seguinte.

Gráfico 21 - Medidas Disciplinares



Fonte: Site ComRegras

Gráfico 22 - Percentagem de Alunos com Medidas Disciplinares



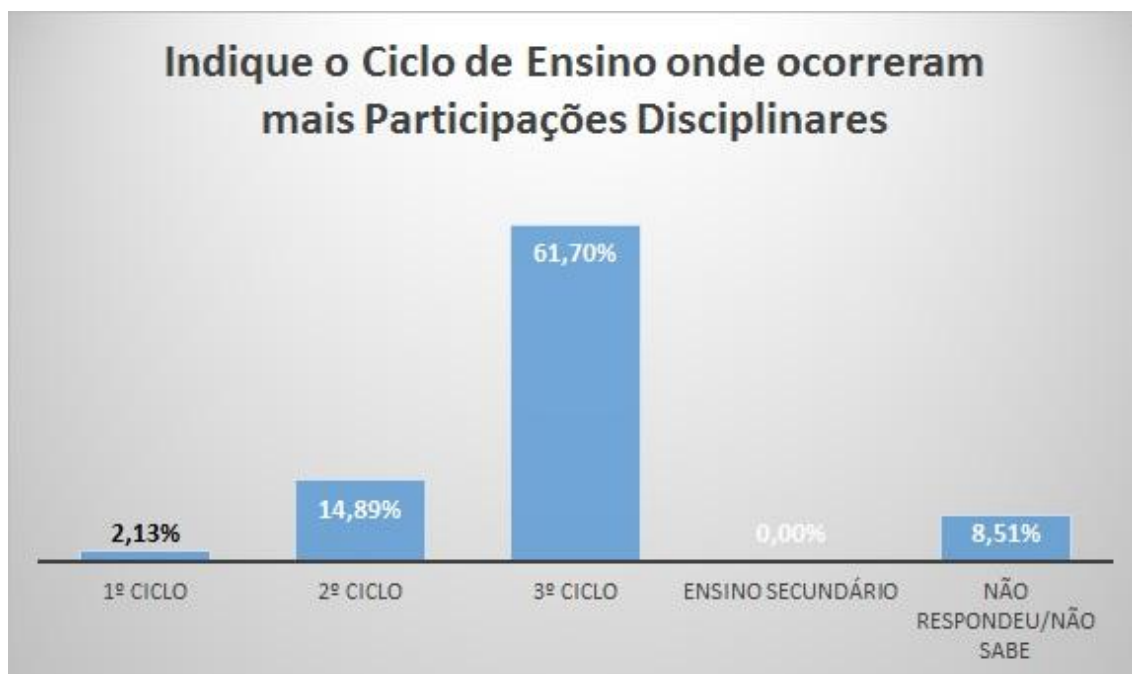
Fonte: Site ComRegras

Nestes dois gráficos podemos analisar a aplicação das diferentes medidas. Estas medidas surgem devido às participações disciplinares, ou seja, às ordens de saída da sala de aula. Por consequência das participações disciplinares, podem ser aplicadas as

medidas corretivas, que são atividades de integração e as medidas sancionatórias que são as suspensões da escola. No gráfico 19, o total de medidas aplicadas, as medidas corretivas e as medidas sancionatórias, sendo que o número de medidas corretivas (3 807) é muita maior que as medidas sancionatórias (1 054), no entanto ambas as medidas aumentaram de um ano letivo para o outro. Relativamente ao número de alunos envolvidos é maior nas medidas corretivas e também houve um aumento de um ano letivo para o outro.

No gráfico 20, temos a percentagem de alunos com participações disciplinares, percentagem de alunos com medidas corretivas e percentagem de alunos com medidas sancionatórias. Podemos referir que a percentagem nestes três parâmetros aumentou do ano letivo de 2014/2015 para o ano letivo de 2015/2016. As medidas corretivas tem uma percentagem maior do que as medidas sancionatórias.

Gráfico 23 - Ciclo de Ensino onde Ocorrem mais Participações Disciplinares



Fonte: Site ComRegras

Neste gráfico podemos verificar que o ciclo de ensino onde ocorrem mais participações disciplinares é o 3º ciclo com 61,70% e no ensino secundário não se registam participações disciplinares.

Com este estudo, podemos verificar que entre os anos letivos de 2014-2015 e 2015-2016, os dados de indisciplina escolar subiram em todos os parâmetros: participações disciplinares, número e percentagem de alunos com participações disciplinares, medidas corretivas, medidas sancionatórias, número e percentagem de alunos com medidas corretivas e sancionatórias. Verifica-se que as escolas raramente utilizam as medidas sancionatórias como estratégia para corrigir/punir comportamentos, assim podemos concluir que as situações de indisciplina mais gravosas são pouco frequentes.

No estudo, relativamente ao distrito do Porto, participaram seis escolas, sendo um total de 8 940 alunos. No distrito do Porto, foram registadas 2 877 participações disciplinares a 957 alunos e 255 medidas sancionatórias a 174 alunos. No caso das medidas corretivas, foram registadas 2 400 a 756 alunos.

Estas situações de indisciplina estão muitas vezes relacionadas com o insucesso escolar, segundo Abrantes (2009) os diversos relatórios nacionais e internacionais referem que o sucesso e o abandono escolar são fenómenos massivos no nosso sistema educativo. Como podemos ver pelos números presentes na escola onde pretendemos intervir, onde a taxa de abandono é de 12%.

De acordo com o estudo de Abrantes (2009)³ um dos objetos são perceber as implicações das desigualdades sociais nos percursos de escolaridade, relativamente ao acesso e ao sucesso educativo. O aumento do insucesso e abandono escolar é mais visível a partir do 7º ano de escolaridade, ciclo de ensino onde surgem mais situações de indisciplina como podemos verificar no gráfico. Abrantes (2009) refere ainda, que na transição de ensino algumas escola concentram os alunos que acumulam desvantagem social e escolar, o que colocam enormes problemas de gestão aos professores e o que reduz as possibilidades de estes jovens inverterem os seus percursos.

Com o estudo, Abrantes demonstrou que a transição entre ciclos do ensino básico, para os alunos, são momentos importantes nos seus percursos escolares (momentos de viragem) “...proporcionando a uma parte deles um encontro com o seu próprio projeto identitário, sobretudo resultantes do acesso a contextos e redes sociais mais alargadas, enquanto muitos outros se perdem num espaço de incompreensão e irresponsabilidade institucionais, mergulhando em espirais de insucessos, abandono e privação.” (2009, p 48)

³ Tese de Doutoramento de Pedro Abrantes, onde realizou uma pesquisa entre 2004 e 2008 centrando-se em analisar os processos de transição dos alunos entre ciclos de escolaridade, focando os fatores que conduzem a um aumento do insucesso e do abandono no início de cada etapa educativa.

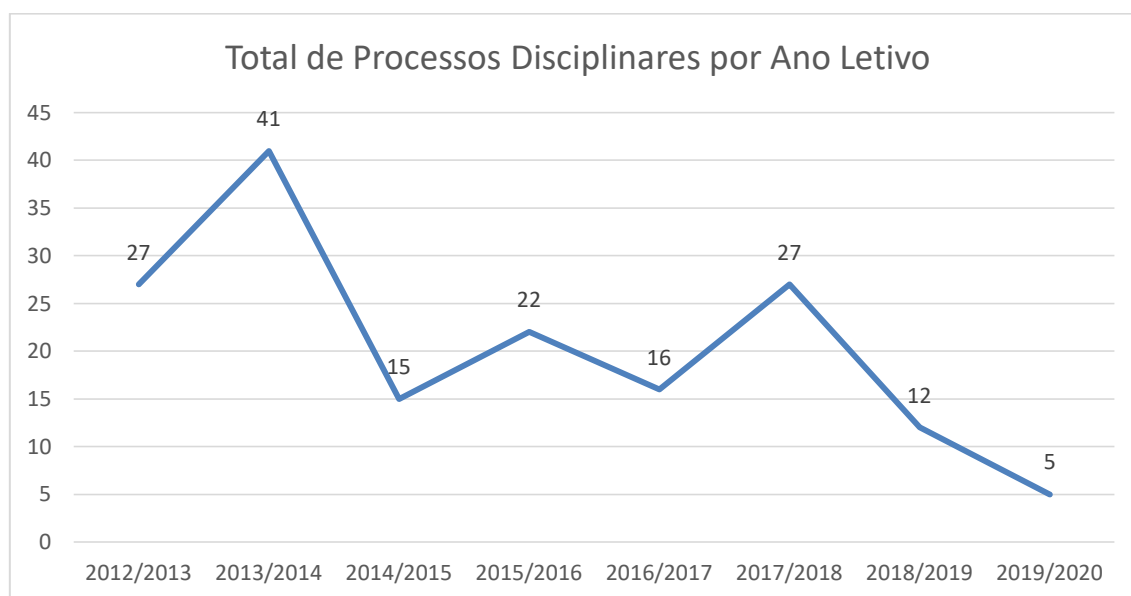
10.3 Processos Disciplinares

De acordo com a Lei n.º 51/2012, de 5 de setembro⁴, a qual aborda as questões da disciplina e das medidas disciplinares. Relativamente às medidas disciplinares corretivas podem ser aplicadas pelo professor, sendo elas a advertência e a ordem de saída da sala de aula ou demais locais onde se desenvolva a atividade escolar. Ou estas medidas podem ser aplicadas pelo Diretor da escola, sendo elas: advertência verbal; realização de tarefas e atividades de integração na escola ou na comunidade e condicionamento no acesso a certos espaços escolares ou na utilização de certos materiais e equipamentos sem prejuízo dos que se encontrem afetos a atividades.

As medidas disciplinares sancionatórias são as situações que é instaurado um procedimento disciplinar.

Na escola a realidade dos processos disciplinares é a seguinte:

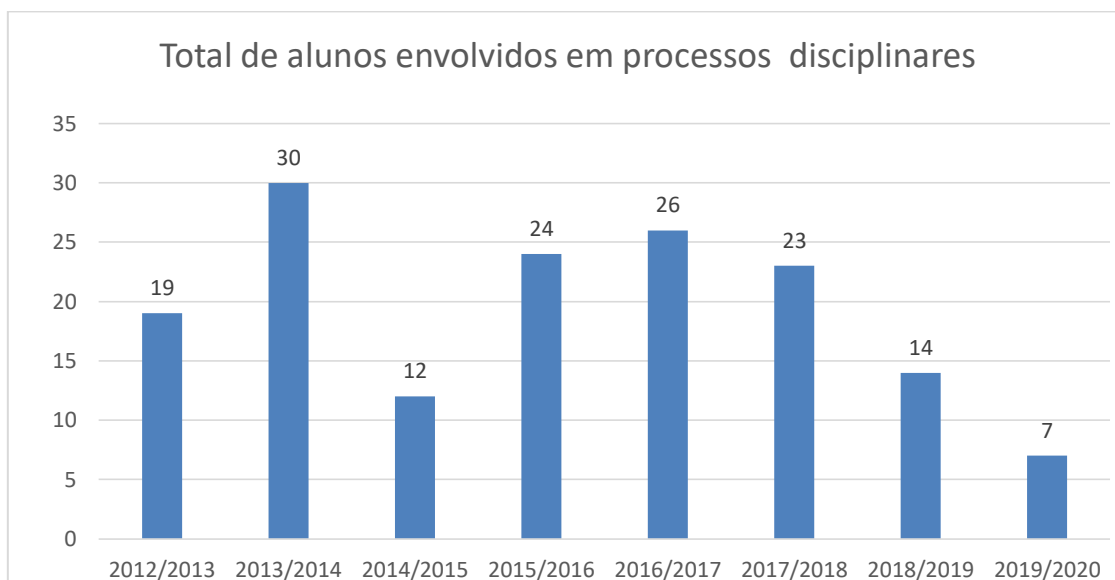
Gráfico 24 - Total de processos disciplinares por ano letivo



Neste gráfico, podemos analisar a incidência de processos disciplinares, por ano letivo, sendo que estes têm variado um pouco. No ano letivo que terminou 2018/2019 desceram. No entanto este ano, onde só decorreu um período e já foram registados 5 processos disciplinares.

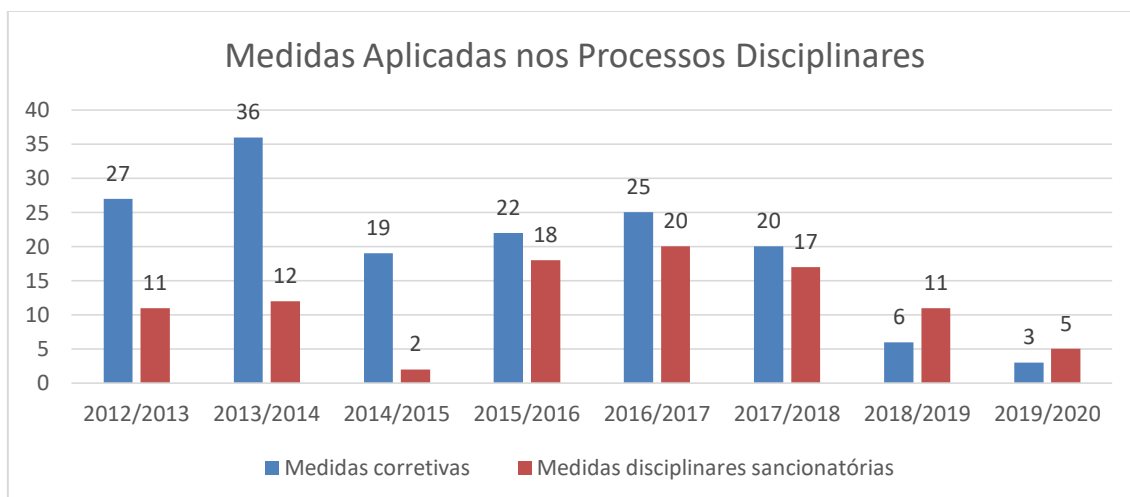
⁴ A Lei n.º 51/2012, de 5 de setembro - Aprova o Estatuto do Aluno e Ética Escolar, que estabelece os direitos e os deveres do aluno dos ensinos básico e secundário e o compromisso dos pais ou encarregados de educação e dos restantes membros da comunidade educativa na sua educação e formação, revogando a Lei n.º 30/2002, de 20 de dezembro.

Gráfico 25 - Total de alunos envolvidos em processos disciplinares



Neste gráfico podemos verificar o número de alunos envolvido nos processos disciplinares, por ano letivo. Através da análise realizada ao registo dos processos disciplinares, foi possível constatar que alguns dos alunos estão envolvidos em mais do que um processo disciplinar.

Gráfico 26 - Medidas Aplicadas nos Processos Disciplinares



No âmbito das medidas disciplinares existem duas tipologias de medidas a aplicar, medidas corretivas e medidas sancionatórias. Como podemos verificar neste gráfico no ano letivo de 2018/2019 e no primeiro período deste ano verificou-se um maior número de medidas sancionatórias, nos outros anos foram aplicadas mais medidas corretivas.

De acordo com a plataforma do Sindicato Independente dos Professores e Educadores (SIPE), a cada três dias, recebe uma denúncia de agressão a professores, a maioria agressões físicas, cometidas por alunos contra professoras. A maior parte dos docentes não pede apoio jurídico, nem psicológico. O Sindicato Independente dos Professores e Educadores, acredita que apesar de as escolas não serem campos de batalha, as queixas são apenas a ponta do icebergue, já que insultos e ameaças raramente são denunciados (site ComRegras).

Os últimos dados do Ministério da Administração Interna relevam que no ano letivo de 2017/2018 as equipas da Escola Segura registaram 6.422 ocorrências. Em média, a PSP e a GNR foram chamados às escolas 17 vezes por dia (Agência Lusa, 2020). Como podemos verificar as situações de indisciplina estão presentes no contexto educativo.

11 - ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS SOBRE O AMBIENTE ESCOLAR

No sentido de percebermos de que forma os alunos, os professores e o pessoal não docente tem perceção do conflito e como consideram o ambiente na escola, realizamos um questionário, no ano letivo de 2016/017, que tinha como objetivo a criação do gabinete de mediação escolar.

Aquando da implementação do gabinete de mediação foi definida uma amostra diferenciando o grupo de professores, pessoal não docente e alunos. Relativamente aos professores foram realizados treze questionários. Os 13 respondentes ao questionário correspondem a 46,4% do total dos professores. No que se refere ao pessoal não docente foram preenchidos 10 questionários, ao que correspondem a 83,3% do total do Pessoal não Docente.

Relativamente aos alunos o questionário foi preenchido por 87 alunos da escola, sendo 51 do sexo masculino e 36 do sexo feminino. Os 87 respondentes ao questionário correspondem a 50% do total dos alunos que frequentavam a escola, estes foram selecionados aleatoriamente. O questionário pretendia avaliar o clima de convivência da escola, entre os diferentes intervenientes, qual o entendimento que os diferentes intervenientes tem do conflito e os problemas de convivência mais frequentes na escola.

Da análise dos dados constatou-se que os professores têm uma boa perceção sobre o clima de convivência na escola. Os professores consideram que existe uma

baixa frequência dos problemas de convivência na escola entre os atores adultos da comunidade escolar, focando uma maior frequência desses problemas entre os alunos. Dessa forma, reconhece-se a importância de intervir juntos destes.

Quanto ao conflito, denota-se uma percepção negativa deste fenómeno, que pode condicionar a intervenção resolutive e preventiva através de métodos colaborativos, como a mediação. Importa que os professores adotem uma visão socio-crítica do conflito, isto é, pode ser uma oportunidade de mudança. Com efeito, as consequências dos conflitos podem efetivamente ser negativas ou positivas. Geralmente associam o conflito apenas às consequências e resultados negativos. Os tipos de conflitos que predominam na escola são conflitos de relação e conflitos normativos.

Os professores afirmam que a abordagem pelo diálogo é a mais recorrente na gestão dos conflitos entre os diversos atores na escola. Importa analisar se essa abordagem é articulada com as estratégias de assertividade, empatia e responsabilidade por parte dos envolvidos, incluindo os jovens. Isto é, se a abordagem do diálogo é bilateral ou apenas unilateral. O diálogo colaborativo e transformador resulta quando é bilateral e multilateral, emergindo como uma cultura relacional de escola. Desta forma, poderá haver um reforço do modelo de gestão de conflitos em vigor na escola considerado pelos professores como razoavelmente ajustado às exigências que se lhe colocam.

A maioria dos professores inquiridos referiu que teve formação em gestão de conflitos e consideraram-na razoavelmente boa, pelo que qualquer reforço formativo, inserindo as técnicas da mediação, pode ser uma mais valia para estes atores educativos.

Relativamente aos resultados dos questionários realizados ao pessoal não docente, verificou-se que o pessoal não docente na sua maioria considera o clima de convivência na escola “Satisfatório” (50,0%).

A análise dos dados obtidos através das respostas dadas pelo pessoal não docente questionado e tendo ainda por referência a análise feita dos dados referentes aos professores, indicados no ponto anterior, denotou-se muita similitude nas respostas dadas pelos professores e pelo pessoal não docente.

Assim, constatou-se que o pessoal não docente inquirido também têm uma boa percepção sobre o clima de convivência na escola. O pessoal não docente considera que existe uma baixa frequência dos problemas de convivência na escola entre os atores adultos da comunidade escolar, focando uma maior frequência desses problemas entre os alunos. Esta análise corrobora a perspectiva dos docentes e, sobretudo, a necessidade de intervir junto dos alunos. Mantém-se uma percepção negativa do conflito, associam o conflito apenas às consequências e resultados negativos, sendo, por isso, necessário dotar o pessoal não docente da visão construtiva que o conflito incorpora.

Os problemas de convivência que predominam na escola são, na opinião da maioria do pessoal não docente, “Más maneiras e falta de respeito dos alunos para com o professor” e “Discussões, agressões e más maneiras entre os alunos”, acrescido do facto de considerarem também que o problema de convivência entre alunos mais evidenciado é “Agressões verbais, discussões, insultos”.

A abordagem aos conflitos adotada na generalidade dos casos de conflito é, para os inquiridos, o diálogo, embora considerem que nos conflitos entre alunos também predominam as sanções ou falar com o orientador educativo ou a direção da escola.

A maioria dos participantes inquiridos teve formação em gestão de conflitos e consideraram-na muito boa, assim como se sentem razoavelmente satisfeitos com a forma como lidam com o conflito, pelo que a formação em mediação representa um reforço de capacitação na sua atuação em contexto escolar. O pessoal não docente sugeriu algumas propostas de intervenção para melhorar a convivência escolar e a melhor gestão dos conflitos que se enquadram, sobretudo, no tipo de medidas de índole preventivo primário e secundário, onde, aliás, a mediação e as estruturas de mediação poderão ter um papel diretamente interventivo.

Nos resultados dos questionários aos alunos, podemos verificar que 47.1% dos alunos consideram o clima de convivência na escola “Bom”. A amostra compreende 87 participantes, que responderam ao questionário, num total de 182 alunos que frequentam a escola.

Relativamente à pergunta: “O que achas do relacionamento entre as pessoas na escola?”, realizada aos alunos, verificamos que 47.1% dos alunos consideram o clima de convivência na escola “Bom”, conforme podemos verificar na tabela que se segue.

Tabela 4

Resposta	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Mau	2	02,3%
Pouco Satisfatório	7	08,0%
Satisfatório	21	24,1%
Bom	41	47,1%
Muito Bom	16	18,4%

Respostas à questão “O que achas do relacionamento entre as pessoas na escola?”

De acordo com os dados na tabela, a maioria dos alunos apresenta uma boa percepção sobre o clima de convivência na escola, sendo de realçar que os alunos consideram que existe uma baixa frequência dos problemas de convivência na escola entre os atores adultos da comunidade escolar e entre os alunos e estes atores, enquanto entre alunos os conflitos são ainda relativamente frequentes.

Relativamente à pergunta: “Indica três sinónimos de conflito?”, realizada aos alunos, verificamos que os sinónimos de conflito mais mencionados foram “confusão” (n=27) e “agressões” (n=25), conforme podemos verificar na tabela que se segue.

Tabela 5 Resposta à questão sobre o sinónimo de conflito”

Resposta	Frequência Absoluta
Confusão	27
Agressões (físicas, verbais)	25
Luta	19
Discussão	18
Problema	17
Porrada	17
Desentendimento	11
Insultos	9
Intrigas	8
Briga	6
Bullying	5
Desacato	5
Falta de respeito	4
Gozar	4
Stresses	3
Atrito	3
Violência	3
Divergência	3
Guerra	3
Oposição	3
Falsidade	2
Mau ambiente	2
Conflito	2
Desacordo	2
Discórdia	2
Gritos	2
Inimigo	2
Destruição	2
Zanga	2
Boatos	1
Teimosia	1
Exibicionismo	1
Mentira	1
Desobediência	1
Hostilidade	1
Não respostas	12

Como podemos verificar, a percepção da maioria dos alunos acerca do conflito está associada às suas manifestações e consequências, tais como, confusão e agressões. Os conflitos mais destacados pelos alunos são de tipo normativo (“comportamentos dos alunos que dificultam o funcionamento da aula”) e relacional (“Más maneiras e falta de respeito dos alunos para com o professor” e “Discussões, agressões e más maneiras entre os alunos” e “dizer mal de alguém”). Acresce que nos conflitos entre pares, a maioria dos alunos, refere o recurso à agressão física e verbal. Esta análise é corroborada pelos dados acerca da comparação das estratégias utilizadas na escola: assim, enquanto, para a maioria dos alunos os professores recorrem à estratégia do diálogo, eles próprios recorrem sobretudo à agressão. Aliás, estes consideraram que a forma como resolvem os seus problemas não é eficaz e, a grande maioria, não teve qualquer formação sobre como lidar com os conflitos.

Ainda que a maioria dos alunos considere que não existem conflitos de registo com o pessoal não docente e não tenham estado envolvidos em conflitos com os seus pares, demonstrando um nível de conflitualidade baixo, aqueles que referiram ter-se envolvido em conflitos indicaram, mais uma vez, envolver-se em conflitos relacionais que quebram os laços sociais e perturbam o ambiente social e o processo educativo e socializador da escola.

Embora uma relativa maioria dos alunos se sinta razoavelmente satisfeito com a forma como lida com os conflitos, reconhece-se necessidade em reforçar as competências e habilidades sociais dos alunos nestas temáticas cruciais no seu percurso formativo.

A maioria dos alunos considera que todos os atores de comunidade educativa (professores, orientadores educativos, direção, pessoal não docente, alunos e encarregados de educação) contribuem positivamente para a promoção de um bom ambiente escolar e nas propostas para que a convivência seja melhorada focam-se em medidas de natureza relacional e de aposta no modelo dialogante.

Tabela 6

Resposta	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Sempre negativo	48	52,2%
Habitualmente negativo	34	39,1%
Habitualmente positivo	3	03,4%
Sempre positivo	2	02,3%

Resposta à questão “Para ti um conflito é?”

Na tabela nº 6 podemos verificar que relativamente à pergunta: “Para ti um conflito é?” realizada aos alunos, verificou-se nesta questão que a maioria das respostas recaí sobre a opção “Sempre negativo” (52,2%).

Tabela 7

Resposta	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Más maneiras e falta de respeito dos alunos para com o professor	62	71,3% %
Discussões, agressões e más maneiras entre os alunos	46	52,9%
Destruição de material pelos alunos	24	27,6%
Conflitos entre professores	6	06,9%
Más maneiras e falta de respeito dos professores para com os alunos	10	11,5%
Comportamentos dos alunos que dificultam o funcionamento da aula	69	79,3%
Outros	3	03,3%

Resposta à questão “Que problemas de relacionamento são mais frequentes na tua escola? (cada participante assinalou no máximo três opções).

Conforme podemos verificar na tabela, relativamente aos problemas de convivência mais frequentes na escola, observa-se que as respostas mais assinaladas são “Comportamentos dos alunos que dificultam o funcionamento da aula” (79,3%), Más maneiras e falta de respeito dos alunos para com o professor (71,3%) e Discussões, agressões e más maneiras entre os alunos (52,9%). No que se refere à opção “outro” referiram: “falsidade”, “não sei” e “boa relação entre todos”.

Tabela 8

Resposta	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Não existem problemas graves	13	14,9%
Agressões verbais: discussões, insultos	67	77,0%
Agressões físicas	29	33,3%
Exclusão, isolamento	12	13,8%
Dizer mal de alguém, gozar	63	72,4%
Ameaças, chantagem, pressão psicológica	16	18,4%
Destruição de material	9	10,3%

Respostas à questão “Que problemas de relacionamento existem com mais frequência entre alunos?”
(cada participante assinalou no máximo três opções)

De acordo com a tabela, relativamente aos problemas de relacionamento existentes com mais frequência entre os alunos, podemos referir que os mais assinalados pelos alunos consistem em “Agressões verbais: discussões, insultos” (77,0%) e “Dizer mal de alguém, gozar” (72,4%).

Tabela 9

Resposta	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Não existem problemas de importância	34	39,1%
Agressões verbais: discussões, insultos...	24	27,6%
Agressões físicas	4	4,6%
Dizer mal, gozar	42	48,3%
Mau comportamento na aula	63	72,4%
Outros	1	1,1%

Respostas à questão “Que problemas de relacionamento são mais frequentes entre alunos e professores?”
(cada participante assinalou no máximo três opções)

No que se refere aos problemas de convivência entre alunos e professores mais assinalados são “Mau comportamento na aula” (72,4%), conforme podemos verificar na tabela 9.

Tabela 10

Resposta	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Construindo soluções em conjunto	24	28,2%
Com agressão verbal ou física	49	57,6%
Dando conselhos	19	22,4%
Falando com o orientador educativo ou direção da escola	19	22,4%
Ignorando	18	21,2%

Respostas à questão “De que forma os alunos desta escola resolvem os problemas de relacionamento entre si?” (assinalado no máximo duas opções)

Relativamente à forma como os alunos resolvem os problemas entre si, conforme podemos verificar na tabela que a maioria dos alunos (57,6%) considera que resolvem os conflitos com agressão física e verbal.

Tabela 11

Resposta	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Nada eficaz	27	31,0%
Pouco eficaz	26	29,9%
Razoavelmente eficaz	18	20,7%
Muito eficaz	8	09,2%
Totalmente eficaz	8	09,2%

Respostas à questão “Como avalia a forma dos teus colegas resolverem os conflitos entre si?”

Na tabela nº 11 observa-se que, segundo a opinião dos alunos, a forma de resolverem os conflitos entre pares é “Nada eficaz” (31,0%), seguido de “Pouco eficaz” (29,9%).

Na tabela que apresentamos a seguir, podemos verificar a perceção do ambiente escolar, pelos diferentes intervenientes, docentes, pessoal não docente e alunos.

Tabela 12

Itens	Professores (n=13, 46,4%)	Pessoal não docente (n=10, 100%)	Alunos (n=87, 47,8%)
PERCEÇÃO DO CLIMA DE CONVIVÊNCIA	Boa	Satisfatória	Boa
FREQUÊNCIA DOS PROBLEMAS DE CONVIVÊNCIA ENTRE ADULTOS E ALUNOS	Baixa	Baixa	Baixa
FREQUÊNCIA DOS PROBLEMAS DE CONVIVÊNCIA ENTRE ALUNOS	Maior frequência	Maior frequência	Relativa frequência
PERCEÇÃO DO CONFLITO	Negativa	Negativa	Negativa
TIPOS DE CONFLITOS QUE PREDOMINAM NA ESCOLA	Conflitos de relação e conflitos normativos	Conflitos de relação e conflitos normativos	Conflitos de relação e conflitos normativos
ABORDAGEM AOS CONFLITOS PELOS ADULTOS	Diálogo	Diálogo, embora considerem que também predominam as sanções ou falar com o orientador educativo ou a direção da escola	Diálogo e dando conselhos

Análise da percepção do ambiente escolar pelos professores, pessoal não docente e alunos

Na tabela apresentada, podemos verificar como os diferentes atores da escola (docentes, pessoal não docente e alunos) consideram relativamente à percepção do conflito, professores e alunos consideram boa e pessoal não docente consideram satisfatória. Relativamente à frequência de conflitos entre adultos e alunos todos

consideram baixa. Quanto à frequência de conflitos entre alunos, os docentes e pessoal não docente consideram de maior frequência e os alunos consideram de frequência relativa. No que se refere à percepção do conflito todos consideram como negativa. Quanto ao tipo de conflitos que predominam na escola todos consideram os conflitos de relação e conflitos normativos. Relativamente à abordagem dos conflitos todos eles referem o diálogo.

De seguida apresentamos uma tabela com as principais ideias de intervenção nos conflitos, dos professores, pessoal não docente e alunos.

Tabela 13 - Principais ideias para a intervenção no conflito

IDEIAS PRINCIPAIS PARA A INTERVENÇÃO	PROFESSORES	PESSOAL NÃO DOCENTE	ALUNOS
SUGESTÕES DE MEDIDAS DE INTERVENÇÃO	Medidas de carácter educativo e preventivo e medidas de envolvimento da família.	Medidas de índole preventivo primário e secundário, onde, aliás, a mediação e as estruturas de mediação poderão ter um papel diretamente interventivo. Nesse sentido, reconhece-se nesta análise um enquadramento favorável para a implementação de mediação na escola, numa perspetiva não só resolutiva, mas, especialmente, preventiva. É necessário cuidar desta dupla dimensão da mediação para dar resposta a este diagnóstico.	Medidas de natureza relacional e de aposta no modelo dialogante. Encontra-se neste ponto um espaço natural para a implementação da mediação, uma vez que vem responder a estas propostas, a par das necessidades apontadas anteriormente e às quais a mediação pode apresentar como uma metodologia de resolução, educação, capacitação e prevenção dos conflitos, restaurando os laços sociais que se quebraram.

Nesta tabela podemos verificar que, nos diferentes intervenientes no contexto escolar quais as principais ideias para a intervenção no conflito. Os professores referem as medidas de carácter educativo e preventivo, envolvendo a família. O pessoal não docente refere medidas de carácter preventivo primário e secundário, quanto aos alunos apresentam medidas de natureza relacional e de aposta no modelo dialogante.

Quando estamos a falar de indisciplina e problemas de convivência, referimos aos casos menos graves, de conversa disseminada entre os alunos, utilização de telemóveis, comentários desajustados dos contextos da aula, “palavrões” entre pares, não realização das tarefas propostas, entre outros. Nos casos mais graves, trata-se de uma agitação geral que obstrui o funcionamento das aulas, agressão verbal e física e desrespeito geral pelas figuras que deviam representar a autoridade na escola. Este fenómeno tem vindo a aumentar e cada vez é mais comum, de tal forma que estas e muitas outras condutas desajustadas são já assumidas, em muitos casos, como factos normais e muitos incidentes que já nem são comunicados. Por vezes esta falta de comunicação pelos professores, pode estar relacionada com o facto de ficar em causa a capacidade do professor para lidar com o problema. Por vezes, existe o sentimento que a comunicação vai resultar em sanções pouco eficazes ou até mesmo ineficazes, sendo muitas vezes um incentivo à reincidência.

12 - A IMPORTÂNCIA DA MEDIAÇÃO NA ESCOLA

As escolas são espaços onde coexiste uma enorme diversidade de personalidades, e por isso são palco de diferentes interesses, desejos e necessidades.

O projeto de mediação de conflitos em contexto escolar, teve início no letivo de 2016/2017, constituiu um dispositivo de melhoria da convivência na escola, dando resposta em termos práticos a necessidades e problemáticas socioeducativas que a escola enfrentava. Com o objetivo de melhorar o ambiente escolar e a convivência de forma a proporcionar um maior sucesso escolar. A escola onde foi implementado o projeto, como já foi referida, esta localizada na Área Metropolitana do Porto, numa freguesia com grande densidade populacional, que se encontra geograficamente inserida junto de um foco habitacional demograficamente bastante numeroso. Neste território muitas das famílias estão em situação de desemprego e são beneficiárias do Rendimento

Social de Inserção, encontrando-se em situações de exclusão social. Relativamente aos encarregados de educação/ pais dos alunos, na sua maioria têm baixas escolaridades e consequentemente não demonstram preocupação com o percurso escolar dos filhos.

Alguns dos nossos alunos, são acompanhados pela Comissão de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ), devidos às elevadas taxas de absentismo e abandono escolar. A escola vai fazendo a monitorização das faltas e sempre que os alunos apresentam um número de faltas superior a 25h, o OE informa a Psicóloga da situação, a qual tomara as diligências necessárias, nomeadamente a articulação com a CPCJ.

Os objetivos gerais propostos:

- Prevenir a conflitualidade, indisciplina e violência escolar;
- Promover o interesse da comunidade educativa, principalmente dos alunos, pelas questões de resolução de conflitos, da justiça, da paz e encorajar uma convivência cidadã;
- Potenciar na escola uma melhor cultura e clima social.

Por conseguinte define-se os seguintes objetivos específicos:

- Melhorar a comunicação entre os alunos e entre os alunos e os professores;
- Encorajar os alunos a resolver os seus próprios conflitos através do desenvolvimento de competências de gestão de conflitos e de relações interpessoais;
- Ensinar formas de resolução pacífica de conflitos, enquanto competência necessária à vida num mundo multicultural e de diferenças;
- Dotar a escola de estruturas e procedimentos de mediação à disposição da comunidade educativa.

O projeto de mediação escolar assentava num programa estruturado, dinâmico e coletivo, através do qual se pretendia promover competências, criar hábitos positivos, confirmar valores e dinamizar boas práticas, que proporcionem uma nova cultura na abordagem aos conflitos e de gestão das relações interpessoais.

Que conflitos podem ser resolvidos pela mediação: desavenças, boatos, difamações, insultos, ameaças, ofensas, queixas, mal-entendidos; discussões e brigas; amizades que se foram deteriorando; tensões entre professores e alunos e vice-versa e situações desagradáveis e que parecem injustas.

A implementação do projeto implicou o desenvolvimento das seguintes atividades:

- Realização do diagnóstico (aplicação de instrumentos de recolha de dados e tratamento dos dados).
- Planificação mais detalhada e calendarização das atividades.
- Realização de ações de sensibilização.
- Realização de ações formação
- Preparação do Gabinete de Mediação (recursos documentais, humanos e físicos).
- Acompanhamento do funcionamento da equipa de mediação (reuniões mensais).
- Elaboração de relatórios de atividades e de avaliação.

De seguida apresentamos uma tabela com as atividades desenvolvidas.

Tabela 14 - Atividades desenvolvidas

Atividades	Dinâmica	Concretização
Diagnóstico /Recolha de dados	Questionários	Realização de questionários, aplicação dos mesmos ao pessoal docente e não docente e tratamento de dados
Sensibilização (PD + PND)	Reunião geral	Convocada pela Direção da escola
Sensibilização (EE)	Folheto	Elaboração de um folheto para os EE e distribuição nas reuniões de pais
Sensibilização aos alunos	Apresentação em todas as turmas	Apresentação de um PowerPoint
Seleção dos alunos mediadores	Apresentação em todas as turmas	Convite após a sensibilização
2 Workshops- professores e técnicos	Workshops	Dinamização das Sessões, num total de 10 horas
Atividades EE	Participação nas reuniões de EE, entrega do folheto e divulgação do projeto na atividade Dia da Família	
Formação alunos mediadores	Formação de 19 alunos de diferentes turmas	Dinamização das Sessões num total de 9 horas
Divulgação pela comunidade educativa	Dia da Não violência e Dia da Família. Participação nas reuniões dos Conselhos de turma	
Serviço de mediação	Abertura do gabinete	Convite a toda a comunidade

No entanto, com a implementação deste projeto, não foi possível dar resposta a todas as situações que consideramos ser importante, por vezes devido à falta de sensibilização, dos encaminhamentos e também devido aos constrangimentos de tempo da equipa. Assim, após a análise das ocorrências e dos registos dos docentes e não docentes, considerou-se necessário transformar o trabalho existente num projeto social. De forma, a conseguir ser mais abrangente tendo em conta aspetos identificados pelos professores.

Conforme foi referido, os docentes sempre que acontece alguma situação de indisciplina na sala de aula, fazem o registo da ocorrência. Após a análise das

ocorrências, apresentamos alguns exemplos de descrições realizados pelos professores, aquando do registo das ocorrências, relativamente ao comportamento dos alunos na sala de aula.

“O aluno foi colocado fora da sala de aula por ter recusado fazer o exercício proposto e ainda faltou ao respeito à professora.” Curso CEF, Professora de TIC

“O aluno apresentou uma postura desadequada na sala de aula, faltando, constantemente, ao respeito à professora. Após várias chamadas de atenção, o aluno foi colocado fora da aula.” Curso CEF, Professora de TIC

“O aluno pegou no isqueiro e queimou folhas do caderno além de estar a dar pancadas nas paredes” Curso CEF, Professor de TIC

“O aluno recusou-se a realizar as tarefas propostas e a ter qualquer tipo de participação na aula.” Curso CEF, Professora de Português

“O aluno apresentou uma postura incorreta na sala de aula e desrespeitou as regras de funcionamento da aula, pelo que foi encaminhado para a Sala de Estudo.” Curso CEF, Professora de Português

“O aluno não fala corretamente para o professor utilizando expressões não adequadas na sala de aula.” Curso CEF, Professor de TIC

“O Aluno esteve a aula toda sem fazer as tarefas solicitadas, tendo-lhe sido dito que iria ter falta caso não mudasse a sua atitude. Quando lhe foi comunicado que teve falta, desatou aos murros à parede.” Curso CP, Professora de Português

“O Aluno esteve, constantemente, a perturbar a aula, não realizando a tarefa proposta pela Professora. Foi chamado à atenção por diversas vezes e, mesmo assim, continuou com a mesma postura e atitude. Por isso, foi convidado a sair da sala de aula. A Professora quis entregar-lhe uma ficha para realizar na sala de estudo, mas o Aluno rejeitou.” Curso CP, Professora da Área de Integração

“O aluno não trouxe material para a aula. Recusou-se a participar na aula e manteve-se durante todo o tempo agarrado ao telemóvel e a conversar, com linguagem impropria com os colegas. Durante a aula atiraram bolas de papel às colegas.” Curso CEF, Professora da Componente Técnica

“Aluna teve um comportamento inaceitável de desafio da autoridade do professor por perturbar o normal funcionamento da aula. A aluna assume uma postura arrogante, desrespeitosa e tecendo comentários inadequados com o objetivo de querer afirmar-se como alguém que faz o quer e o que lhe apetece. A aluna já tinha sido convidada a sair no primeiro tempo e tinha sido apelada à razão para melhorar a postura. A aluna não melhorou o seu comportamento.” Curso CEF, Professor de Inglês

“No final da aula, foi permitido à turma realizar o jogo da força. No decorrer do mesmo, a aluna Maria⁵ estava a brincar com um colega e o Manuel⁶ empurrou-a, tendo a Maria ripostado, acabando por haver agressões físicas. No final, após conversa com ambos, afirmaram que estaria tudo bem. Ainda assim, foram encaminhados para mediação.” Curso CEF, Professora de Português

“O aluno ausentou-se do espaço de aula sem autorização.” Curso CEF, Professor de Educação Física

“O aluno não tem uma postura adequada, não acata as ordens do professor, utiliza vocabulário impróprio e é desrespeitoso. Para além disso recusa-se a fazer o trabalho da aula.” Curso CEF, Professora da Componente Técnica

Estes são alguns dos muitos relatos dos professores das situações de indisciplina que surgem na sala de aula. Para além das ocorrências, foram ainda analisadas as verbalizações dos docentes de carácter formal e informal. Através de relatos informais e das considerações referidos nas reuniões de conselho de turma e nas reuniões mensais, no caso dos cursos CEF, onde podemos constatar as situações de indisciplina cada vez mais presentes. No que se refere aos relatos dos orientadores educativos, os quais estabelecem a ligação entre a escola e a família, para além da indisciplina, referem ainda, uma grande dificuldade em contactar os pais e por consequência, em fazer com que estes venham à escola para abordar as questões dos seus educandos. Os OE vão constatando que alguns pais apresentam alguma inercia e incapacidade de lidar com as situações que acontecem com os seus filhos.

⁵ Nome fictício

⁶ Nome fictício

Tendo em conta todas as situações registadas e as verbalizações pela equipa formativa, passamos a apresentar uma caracterização das situações de indisciplina, que acontecem na escola:

- Insucesso escolar a várias disciplinas;
- Falta de hábitos de trabalho dos alunos;
- Falta de acompanhamento sistémico e regular dos encarregados de educação na vida escolar dos seus educandos;
- Indisciplina;
- Agressividade (verbal e física);
- Fraca valorização das aprendizagens por parte dos alunos;
- Falta de motivação e empenho dos alunos.

Assim, tornou-se necessário que o dispositivo de mediação existente se torna-se mais abrangente, uma vez que atualmente apenas se encontra em funcionamento o gabinete de mediação para as situações encaminhadas pela comunidade educativa. Assim, exigia-se uma resposta social, no sentido de tratar o conflito de uma forma preventiva. Neste sentido, o projeto que pretendemos definir parte de uma base mais preventiva, nunca esquecendo as situações que tem que ser resolvidas no imediato.

Assim, pretendemos criar um projeto que englobe outras dimensões que consideramos importante, para conseguirmos que a mediação seja efetivamente preventiva. De acordo com Almeida (2019) é necessário desenvolver uma lógica criativa “...no sentido de pela cultura de diálogo reconstruir relações destruídas, devastadas e fragilidades, mobilizando todo o potencial de capacitação e de empoderamento, educando para valores de tolerância, respeito pelas diferenças, solidariedade, igualdade, justiça social, equidade, etc.” (2019, p. 355).

Assim, o projeto social que aqui apresentamos no âmbito da mediação de conflitos em contexto escolar, pretende implementar as seguintes atividade:

- Sensibilização da comunidade educativa (atividades apelativas direcionadas para alunos, professores, pessoal não docente e encarregados de educação);
- Ações de capacitação para a mudança (direcionadas para as turmas ou alunos com problemas de indisciplina identificados);

- Aulas de convivência (direcionadas para os alunos com ordem de saída sala de aula);
- Formação parental- espaços de diálogo (formação direcionada para os pais e com espaço para o diálogo sobre as questões da indisciplina);
- Serviço de mediação direcionado para as famílias dos alunos (serviço de mediação para as situações de conflito entre os alunos e suas famílias).

CAPÍTULO III

13 - PROJETO DE INTERVENÇÃO

Podemos constatar, através da análise do contexto da escola, a necessidade de combater a indisciplina, com a elaboração do diagnóstico que permitiu abranger a análise do contexto geográfico, social, económico e cultural onde se insere a escola e uma caracterização dos elementos que constituem a comunidade escolar, como os alunos, docentes e pessoal não docente. Conseguimos identificar as potencialidades e os constrangimentos que aí se encontram, que vão servir de base para definir ações concretas e estabelecer estratégias de atuação.

De acordo com Serrano (2008) o diagnóstico da realidade é considerado uma fase vital e está relacionado com o facto deste se constituir como a base e suporte do planeamento da intervenção. Não há dúvidas que para intervir é necessário conhecer. Assim, passar do diagnóstico para o plano de ação é fazer uma passagem de um nível de informação para um nível de decisão e intervenção. É no plano de ação que se identificam as intervenções previstas por um determinado período de tempo, que surgem devidamente enquadradas de acordo com os problemas identificados no diagnóstico.

Como nos diz Serrano (2008), os projetos sociais são orientados para a resolução de problemas, com o objetivo de tentar satisfazer as necessidades de determinados indivíduos. Neste sentido, no seguimento da análise elaborada à realidade da escola, onde foram analisadas todas as ocorrências registadas pelos professores. Estas ocorrências são registadas através do programa de gestão escolar, onde os formadores registam os sumários, as faltas, o registo biográfico dos alunos e onde também registam as ocorrências significativas que acontecem na sala de aula. Estas ocorrências são registadas pelos formadores para que o diretor de turma possa ter conhecimento e sempre que considere necessário comunicar ao encarregado de educação e em caso de ocorrências graves é desencadeado um processo disciplinar. A análise das ocorrências que levamos em consideração é relativa aos seguintes anos letivos: 2016/2017, 2017/2018, 2018/2019 e o primeiro período de 2019/2020. O registo das ocorrências só iniciou, desta forma mais formal no ano letivo de 2016/2017.

Foi ainda realizada a análise dos processos disciplinares desde o ano letivo de 2012/2013, até ao presente no letivo, onde apenas temos o registo do primeiro período. Os dados foram recolhidos através de um ficheiro em suporte informático, onde são

registados por ano letivo os processos disciplinares, os intervenientes e as medidas disciplinares. A análise dos processos disciplinares fazem parte da análise documental que concretizámos, por considerar tratar-se, como refere Sousa (2011), de uma técnica importante da investigação qualitativa.

Foi realizada ainda, observação participante, a qual é, inevitavelmente, resultante do confronto diário de situações de indisciplina, dentro ou fora da sala de aula, dos contactos com os professores e de situações que são encaminhadas para mediação. Deste modo, foi possível recolher diferentes dados e um conhecimento da realidade que um observador externo teria mais dificuldade de acesso.

Após esta análise pensou-se em definir um projeto de intervenção social, no sentido de tentar intervir num problema cada vez mais objetivo que interfere nas relações humanas da comunidade educativa, a indisciplina dentro do contexto escolar, pretendendo-se fomentar a boa convivência, pela gestão positiva das relações interpessoais e dos conflitos.

Neste sentido, este projeto nasce duma inquietação por parte dos atores da escola, ou seja, dos docentes e não docentes que vão identificando, cada vez com mais frequência problemas de indisciplina e desafio de autoridade, em particular dentro da sala de aula e no exterior, nos espaços de socialização.

As ocorrências mais significativas são as seguintes:

- Insucesso escolar a várias disciplinas;
- Falta de hábitos de trabalho dos alunos;
- Falta de acompanhamento sistémico e regular dos encarregados de educação na vida escolar dos seus educandos;
- Indisciplina;
- Agressividade (verbal e física);
- Fraca valorização das aprendizagens por parte dos alunos;
- Falta de motivação e empenho dos alunos.

No sentido de intervir nesta realidade propomos dinamizar um projeto social no sentido de trabalhar a convivência social com diferentes intervenientes. A escola como

instituição que intervém diretamente com os alunos, as famílias e diferentes profissionais e atores da comunidade local, que intervêm no sentido de promover a articulação entre estes atores educativos. Tendo como principal objetivo garantir uma maior permanência dos alunos na escola, de forma a proporcionar uma educação de qualidade capaz de assegurar a sua escolarização e a sua educação para a cidadania.

Os alunos na escola têm um conjunto de direitos e deveres, como refere o Regulamento Interno da escola, nomeadamente o seu Artigo 45.º, do qual destacamos a seguintes alíneas:

“(…)

- c) Seguir as orientações dos professores relativas ao seu processo de ensino;*
- f) Respeitar a autoridade e as instruções dos professores e do pessoal não docente;*
- g) Contribuir para a harmonia da convivência escolar e para a plena integração na escola de todos os alunos;*
- h) Participar nas atividades educativas ou formativas desenvolvidas na escola, bem como nas demais atividades organizativas que requeiram a participação dos alunos;*
- i) Respeitar a integridade física e psicológica de todos os membros da comunidade educativa, não praticando quaisquer atos, designadamente violentos, independentemente do local ou dos meios utilizados, que atentem contra a integridade física, moral ou patrimonial dos professores, pessoal não docente e alunos;*
- k) Zelar pela preservação, conservação e asseio das instalações, material didático, mobiliário e espaços verdes da escola, fazendo uso correto dos mesmos;*
- l) Respeitar a propriedade dos bens de todos os membros da comunidade educativa.”*

Tendo em conta esta realidade, os docentes reconhecem que têm adotado diferentes estratégias e métodos, na tentativa de conseguir minorar a situação. E tendo em conta que as sugestões apontadas pelos professores, vão ao encontro de medidas de carácter educativo e preventivo e medidas de envolvimento da família. De referir também, que foram identificadas medidas de controlo e autoridade com uma intervenção sistémica, de modo a atuar no espaço relacional da escola e dessa forma disseminar um bom ambiente para o contexto de sala aula. O restabelecimento da

comunicação e do espírito colaborativo contribuirá para o melhor exercício da função de docente na sala de aula e na escola.

Esta análise pode contribuir para uma maior receptividade da mediação que poderá dar um melhor suporte ao modelo dialogante e razoavelmente ajustado. Ao, também, considerarem que os alunos são pouco eficazes a resolver os conflitos entre si, reforça a necessidade de intervir juntos dos alunos de forma que estes conheçam e pratiquem outras formas de atuar, positivas e pacíficas.

A mediação pode ainda contribuir para a inclusão e participação por parte dos vários atores da escola na gestão da convivência, sobretudo dos alunos. Nesse sentido, reconhece-se nesta análise um enquadramento favorável para a consolidação da mediação na escola, numa perspetiva não só resolutiva, mas, especialmente, preventiva. Um aspeto a ter em conta é a necessidade de cuidar desta dupla dimensão da mediação. Importa, por isso, trabalhar com os alunos a noção integral dos conflitos para que se possa requerer uma abordagem positiva e pacífica dos conflitos, assim como, abordagens diferenciadas. Importa ainda, a introdução de processos educativos e formativos e estratégias diferenciadas para a gestão das relações interpessoais e dos conflitos.

Neste sentido, a mediação pode apresentar-se como uma metodologia de resolução, educação, capacitação e prevenção dos conflitos, restaurando os laços sociais que se quebraram (Pinto da Costa, 2018).

Neste contexto, o projeto social de intervenção assenta nos seguintes atividades:

- Sensibilização da comunidade educativa para a mediação
- Ações de capacitação para a mudança
- Aulas de convivência
- Formação parental
- Espaços de diálogo
- Serviço de mediação direcionado para as famílias dos alunos

Como nos diz Serrano (2008), qualquer ação social necessita de ser planificada. A planificação implica saber onde estamos e qual o ponto de partida, com que recursos podemos contar e que procedimentos iremos utilizar para alcançar as metas, mediante a

realização de atividades que desenvolvam os objetivos definidos a curto, médio e longo prazo. No nosso projeto, a planificação foi pensada para intervir na convivência escolar. A necessidade de fomentar a convivência, pela gestão positiva das relações interpessoais e dos conflitos, tornou-se uma prioridade da escola. Esta dimensão social assume-se também como uma questão educativa, pedagógica e organizacional. A socialização em contexto escolar resulta do esforço de apropriação de regras de comportamento, sendo que a articulação das normas, dos valores e dos saberes adquiridos deve refletir-se na vida social (Pinto da Costa, 2018). Contudo, as divergências e as ruturas relacionais, que se revelam nos índices de indisciplina, de conflitualidade e de violência constituem tanto uma rutura à normatividade escolar, como colocam em causa a cultura disciplinar, que se espera que aí exista. Neste contexto, a mediação permite perspetivas alargadas de intervenção para a melhoria pessoal e social dos diferentes atores escolares, nos seus contextos socioeducativos, promovendo novas formas de sociabilidade e de (re)construção de laços interpessoais.

De seguida definem-se os objetivos, ou seja, os propósitos que pretendemos alcançar com a execução de uma ação planificada. Segundo Espinoza (1986, citado por Serrano, 2008) é muito importante que os objetivos sejam: claros, realistas e pertinentes. Já para Cembranos (1988, citado por Serrano, 2008) uma correta formulação dos objetivos exige que estes sejam: coerentes com as finalidades fixadas e com a ideologia onde emergem; motivadores para a ação; participativos; exequíveis com os recursos disponíveis e com as condições socioculturais em que se estabelecem e, por fim, avaliáveis. Estes podem ser classificados em gerais, que definem as grandes orientações para as ações, as grandes linhas de trabalho e objetivos específicos, que são mais concretos do que os objetivos gerais e identificam de forma mais precisa aquilo que se pretende alcançar para a execução do projeto. Os objetivos específicos exprimem os resultados que se pretendem atingir e que detalham os objetivos gerais, funcionando como a sua operacionalização.

Relativamente à metodologia esta desempenha um papel essencial no desenvolvimento de um projeto social e de acordo com Serrano (2008), esta é considerada o ponto central de todo o projeto e necessita ser bem definida. Garante condições para que o processo seja participativo e científico. Neste projeto, a metodologia caracteriza-se por ser qualitativa, quantitativa, participativa, ativa e orientada para os interesses da convivência escolar. Pretende-se que seja uma

metodologia qualitativa, no sentido que serão recolhidas as opiniões dos intervenientes nas diferentes etapas; uma metodologia quantitativa, no sentido em que poderá ser mensurável, através do número de atividades e o número de participantes; uma metodologia participativa, no sentido que é importante que a opinião de todos seja tido em consideração, para assim aumentar a implicação de todos; pretende-se que seja ativa, com a participação de todos e orientada, no sentido em que as atividades têm sempre em consideração o objetivo definido.

No plano de atividades, é importante descrever de forma detalhada e sistemática o que se pretende fazer, quando, quem ficará encarregue das diferentes tarefas e quais serão os recursos necessários para as executar. As atividades implicam relação com os objetivos, meios e estratégias, pretendendo a concretização dos objetivos previamente definidos (Guerra, 2000). O plano de atividades definido tem como pressuposto ser flexível, aberto a qualquer retificação ou reajustamento.

A calendarização apresenta a sequência das etapas da investigação e o modo como se complementam e tem como objetivo o estabelecimento das diferentes etapas do projeto e indicação das datas das atividades.

Quanto aos recursos humanos, de acordo com Espinoza (1986, citado por Serrano 2008) trata-se de descrever a quantidade e a qualidade das pessoas que são necessárias para a execução das atividades definidas no projeto. No que se refere aos recursos materiais, são abordados dois aspetos fundamentais, as infraestruturas e os utensílios profissionais que incluem os instrumentos de apoio à intervenção. Segundo o autor, os recursos financeiros são constituídos por dois aspetos básicos: o orçamento e o financiamento. O orçamento é um instrumento de programação, que serve para determinar os custos de um projeto e disciplinar a ação institucional e o financiamento diz respeito aos modos como devem ser aprovisionados os recursos económicos para cobrir os custos determinados pelo orçamento, sendo que é necessário especificar se o financiamento é interno, externo ou misto.

Quanto à componente da avaliação, o projeto de intervenção deverá ser acompanhado de mecanismos de autocontrolo que permitam seguir os resultados e os efeitos da intervenção de forma a corrigi-los sempre que necessário. De acordo com Guerra (2000) a avaliação é um processo que nos permite fornecer informações úteis e permite avaliar sobre quais as decisões futuras a ter em conta e é também um aviso

sobre a eficácia da implementação do projeto. Existem diferentes modelos de avaliação que podem ser utilizados em diferentes momentos, no nosso projeto, vamos considerar os seguintes tipos de avaliação:

- Avaliação diagnóstica ou *ex-ante* que pretende adquirir elementos que nos permitam decidir se o projeto deve ou não ser implementado;
- Avaliação de acompanhamento ou *on-going* que avalia a fase de execução do projeto e dá-nos elementos para uma possível correção e
- Avaliação final ou *ex-post*, que por sua vez, mede os resultados finais do projeto (Guerra, 2000, p. 195).

Pretendemos ainda, proceder à elaboração de um relatório final, que será concretizado no final de cada ano letivo, que sistematize o processo seguido desde as fases de diagnóstico, de aplicação e de obtenção de resultados. No nosso entendimento, este relatório é um processo importante, não apenas a nível interno, mas também, como forma de aproximação à comunidade exterior (Serrano, 2008).

14 - PLANIFICAÇÃO DAS ATIVIDADES

14.1 Sensibilização da Comunidade Educativa

Numa fase inicial pretendemos reforçar a sensibilização de toda a comunidade educativa (alunos, docentes, pessoal não docente e encarregados de educação) para a mediação e proceder à apresentação do projeto social.

Estas sessões serão realizadas através de reuniões e de ações específicas para concretizar o objetivo. No que se refere à sensibilização dos alunos será dinamizada uma sessão em cada turma, com a duração de 60 minutos.

Relativamente aos docentes e não docentes será dinamizada uma sessão, numa das reuniões ordinárias, com a duração aproximada de 40 minutos.

No que se refere aos encarregados de educação, será realizada a apresentação do projeto e sensibilização para a mediação através das reuniões de pais, onde se prevê ter a duração de 20 minutos. Todas estas sessões serão dinamizadas pela equipa de mediação.

O termo mediação escolar reporta-se genericamente à mediação de conflitos na escola (Torrego, 2006, Pinto da Costa, 2010), reconhecendo-se aí outros tipos de mediação - sociopedagógica, socioeducativa e sociocultural - que visam dar resposta às tensões e divergências sentidas na e pela instituição.

De acordo com Pinto da Costa (2018), no contexto escolar, a mediação é reconhecida como uma metodologia com forte potencial educativo e capacitadora, sendo uma área a explorar para a formação de competências sociais basilares para a vida em comunidade, proporcionando um universo de potencialidades geradoras de mudanças.

Assim, podemos dizer que o mediador escolar é um artífice da (re)construção pacífica e positiva das relações interpessoais e da promoção da convivência. Nas habilidades aplicadas, manifestas no método, no processo, nos valores e nos princípios da mediação, reside toda a confiança do potencial transformador da atuação do mediador (Pinto da Costa, 2018).

14.2 Formação Capacitação para a Mudança

Outra das medidas que pretendemos implementar é um conjunto de ações de formação que designamos de Capacitação para a Mudança. Os destinatários destas ações são os alunos, onde pretendemos ao longo de 3 sessões (iguais para todas as turmas) abordar as seguintes temáticas: o Conflito, a Comunicação e a Gestão de Conflitos. Também, prevemos posteriormente, a realização de sessões sobre temáticas de âmbito mais geral, como Bullying, Racismo, Violência no Namoro, entre outras. A escolha das temáticas destas sessões será de acordo com os interesses e necessidades dos alunos/ turmas envolvidas.

As sessões iniciam com os seguintes temas: o Conflito, a Comunicação e a Gestão de Conflitos, e serão aplicadas às turmas dos primeiros anos e às turmas em que a equipa formativa tenha identificado mais situações de indisciplina. Os restantes temas: Bullying, Racismo e Violência no Namoro serão abordados de acordo com a necessidade e interesses de cada turma. As sessões irão decorrer nas aulas dos orientadores educativos e serão dinamizadas pela equipa de mediação.

Assim sendo, através da implementação destas sessões, pretende-se capacitar os alunos para serem os agentes da mudança das suas vidas.

Com a implementação da Formação Capacitação para a Mudança pretendemos atingir os seguintes objetivos específicos:

- Favorecer o desenvolvimento de competências pessoais e sociais nos alunos;
- Contribuir para a formação de jovens responsáveis e solidários na prática educativa;
- Contribuir para o surgimento de uma cultura de mediação na escola;
- Diminuir as situações de violência e indisciplina;
- Contribuir para a formação de jovens responsáveis e solidários;
- Ensinar as estratégias e competências necessárias para habilitar os alunos em situações de conflito;
- Melhorar a qualidade do ambiente escolar.

Na tabela que se segue apresentamos a planificação das diferentes atividades. Em anexo (I) apresentamos as atividades a desenvolver.

Tabela 15 – Capacitação para a Mudança

TEMA	OBJETIVOS	DESCRIÇÃO	MATERIAIS	DURAÇÃO	AValiação
CONFLITO	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolver uma nova abordagem ao conflito; Estimular a cooperação, a responsabilidade, a assertividade, a solidariedade e a justiça; Permitir uma mudança de postura face às controvérsias; Promover uma comunicação mais aberta que favoreça o convívio e o trabalho na escola. 	<ul style="list-style-type: none"> Apresentação do programa; Realização de uma dinâmica de grupo “A mão”; Visualização do PowerPoint intitulado “Conflito”; Diálogo orientado. 	Computador; Quadro interativo.	60m	Reflexão e debate sobre as temáticas abordadas.
COMUNICAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> Promover a utilização da linguagem como um instrumento de comunicação e não como uma forma de agressão; Evitar o uso de expressões que possam ferir ou magoar; Promover competências de resolução de conflitos; Fomentar a boa convivência; Fomentar o respeito por si próprio e pelos outros. 	<ul style="list-style-type: none"> Visualização do PowerPoint intitulado “Comunicação”; Realização de uma dinâmica de grupo “O autocarro”; Diálogo orientado. 	Computador; Quadro interativo.	60m	Reflexão e debate sobre as temáticas abordadas.

<p>GESTÃO DE CONFLITOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Favorecer o desenvolvimento de competências pessoais e sociais nos formandos; • Contribuir para a formação de crianças/jovens responsáveis e solidários; • Fomentar um clima socio afetivo entre os participantes da formação; • Ensinar as estratégias e competências necessárias para habilitar os formandos a intervir como mediadores em situações de conflito; • Criar um clima agradável e de cooperação; • Proporcionar aos formandos a sua participação em atividades lúdico-pedagógicas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Visualização do PowerPoint intitulado “Gestão de conflitos”; • Diálogo orientado. 	<p>Computador; Quadro interativo.</p>	<p>60m</p>	<p>Reflexão e debate sobre as temáticas abordadas.</p>
----------------------------	--	--	---------------------------------------	------------	--

14.3 Aula de Convivência

Outra das atividades consideradas importantes para a consolidação da mediação na escola é a implementação da Aula de Convivência.

A criação da Aula de Convivência surge da necessidade de se encontrar uma resposta educativa para a diversidade de alunos que frequentam a escola. Nasce como uma medida para tentar melhorar o comportamento dos alunos que apresentam dificuldades de relacionamento com os outros e desta forma, melhorar o clima de convivência do grupo/ turma e da escola em geral. Para tal, adaptamos o modelo de Aula de Convivência da Junta de Andalucia, Consejeria de Educacion (2007). Material para la Mejora de la Convivência Escolar. El Aula de Convivência.

O objetivo da Aula de Convivência é converter-se numa solução para o encaminhamento de alunos a quem é dada ordem de saída da sala de aula, bem como, para aqueles a quem seja aplicada a medida de realização de tarefas e atividades de integração escolar.

Pretende-se promover procedimentos que favoreçam a reflexão por parte dos alunos sobre as circunstâncias que motivaram a frequência desta Aula.

O objetivo principal será o de que os alunos compreendam as consequências do seu comportamento, para si e para os outros, e sobretudo, que aprendam a responsabilizar-se pelas suas próprias ações, pensamentos, sentimentos e modo de comunicação interpessoal. Este processo irá aumentar as habilidades de pensamento reflexivo e de autocontrole, uma vez que proporciona um espaço para a análise das suas próprias experiências e para a procura de uma resolução eficaz dos seus conflitos interpessoais.

A aula de convivência tem como objetivos específicos:

- Providenciar um espaço que proporcione aos alunos as condições necessárias para que possam refletir sobre a sua conduta (contrária às normas definidas em Regulamento Interno), sobre o seu comportamento em determinados conflitos e sobre como afetam o desenvolvimento das atividades da turma;
- Contribuir para o desenvolvimento de atitudes de cooperação, solidariedade e respeito;

- Permitir ao aluno que se sinta competente, quer emocionalmente, como na realização de certas tarefas;
- Reconstruir e favorecer a sua autoestima e autocontrole.;
- Ajudar a adquirir gosto pelas tarefas escolares;
- Resolver os conflitos de forma pacífica através do diálogo e da reflexão;
- Melhorar a vida académica e pessoal do aluno.

Finalmente, pretende-se melhorar o clima de convivência da aula e da escola em todos os espaços escolares.

Critérios e Condições para que um Aluno seja Encaminhado para a Aula de Convivência

A Aula de Convivência é um espaço educativo para onde devem ser encaminhados os alunos nas situações de ordem de saída da sala de aula, e em alguns casos, quando se aplica a medida corretiva de realização de tarefas e atividades de integração escolar. É necessário que previamente o aluno já tenha recebido alguma repreensão, pelo professor ou outro agente educativo, em relação à sua conduta e apenas quando não surte efeito, será recomendada a Aula de Convivência.

O aluno deve ser reincidente nas suas atitudes e comportamentos contra as normas de convivência na sala de aula ou outros espaços, ou pode apresentar dificuldades na sua autoestima, autocontrole, relacionamento interpessoal, motivação para as tarefas escolares e integração escolar e/ou social.

Programação de Atividades para a Aula de Convivência

As atividades propostas para realização na Aula de Convivência, com vista à reflexão por parte do aluno, baseiam-se nos princípios que definem e determinam a cultura de paz, ou seja:

- Respeitar a vida;
- Recusar a violência;
- Colaborar com os outros;
- Escutar para entender;
- Descobrir a solidariedade;

Procedimento de Encaminhamento

Quando a um aluno for dada a ordem de saída da sala de aula, deverá ser encaminhado para a Aula de Convivência. O professor preenche a ficha de encaminhamento, registrando os dados do aluno e motivo(s) do encaminhamento e entrega às mediadoras, ou coloca em local próprio para o efeito. Será marcada uma hora para atendimento do aluno e será dado conhecimento ao orientador educativo da turma do dia e hora do atendimento e da assiduidade do aluno. Caso o aluno não compareça ao referido atendimento, serão tomadas medidas corretivas.

Quando se aplica a medida corretiva de realização de tarefas e atividades de integração escolar, deverá ser também contemplado no seu plano individual a presença na aula de convivência.

O aluno pode ser encaminhado para a aula de convivência apenas duas vezes, por disciplina. Em caso de reincidência do comportamento de indisciplina serão adotadas outras medidas corretivas.

O número máximo de alunos que pode frequentar a aula de convivência, em simultâneo é de 3.

Funcionamento

A Aula de Convivência funciona em horário definido pela direção da escola e conforme a disponibilidade de recursos humanos em cada ano letivo.

Aos responsáveis pela Aula de Convivência compete-lhes receber os alunos e realizar as atividades propostas para a Aula. Compete-lhes ainda encaminhar as situações em que se verifique a presença de um conflito, para o Gabinete de Mediação de Conflitos.

No final do atendimento, o responsável deverá arquivar todos os documentos utilizados com o aluno em dossier preparado para o efeito e comunicar ao orientador educativo da turma via email ou pessoalmente sobre o desenvolvimento do processo. A aula de convivência funciona no Gabinete de Mediação de Conflitos.

Relativamente aos materiais a utilizar baseados no manual *EL Aula de Convivência*, Segura et al (2011), as fichas de atividades (anexo II) e os seus objetivos, são apresentados na tabela que se segue.

Tabela 16 – Aula de Convivência

OBJETIVOS DOS MATERIAIS UTILIZADOS NA AULA DE CONVIVÊNCIA

FICHA	OBJETIVOS
FICHA DE ENCAMINHAMENTO	- Descrever os motivos para o encaminhamento.
FICHA DE PRESENÇA	- Registrar a presença e a ficha trabalhada pelo aluno.
FICHA DE AVALIAÇÃO DA PARTICIPAÇÃO/EVOLUÇÃO DO ALUNO	- Registrar a avaliação da participação do aluno na Aula de Convivência; - Analisar o desempenho do aluno nos domínios das atitudes, empenho, capacidade de reflexão, cooperação e estabelecimento de compromissos.
COMPROMISSO I	- Sistematizar a tomada de decisão coconstruída, bem como o assumir da responsabilidade do aluno.
COMPROMISSO II	- Sistematizar a nova tomada de decisão coconstruída, bem como o acolhimento da responsabilidade do aluno.
COMPROMISSO III	- Refletir sobre os motivos do não cumprimento do compromisso. - Relembrar as regras de funcionamento da Aula de Convivência. - Motivar para a construção de um novo compromisso.
FICHA Nº 1 - ATIVIDADE DE AUTO-OBSERVAÇÃO	- Promover a reflexão das causas e consequências dos comportamentos e as possíveis decisões para uma resolução positiva dos mesmos.
FICHA Nº 2 – ATIVIDADE PARA CONHECER OS SENTIMENTOS	- Promover a reflexão sobre a distinção entre brincar e insultar ou atribuir alcunhas; - Analisar o impacto sobre as relações interpessoais; - Acentuar a importância de evitar este tipo de atitude na sala de aula.
FICHA Nº 3 – ATIVIDADE APRENDER A TER AMIGOS	- Valorizar a importância da amizade e do relacionamento honesto, solidário e desinteressado; - Reforçar o sentido de amizade na turma.
FICHA Nº 4 – O RESPEITO	- Desenvolver sentimentos de respeito por si próprio, pelos outros e pelo espaço escola.
FICHA Nº 5 – ACEITAR-SE A SI MESMO. “ESTE SOU EU!”	- Promover o autoconhecimento e a autoestima.
FICHA Nº 6 - AJUDA-ME A ESTAR BEM	- Promover o autoconhecimento e a autoestima.
FICHA Nº 7 – ANÁLISE DE SITUAÇÕES	- Fomentar o bom ambiente na sala de aula; - Incentivar a procura de um entendimento positivo; - Facilitar a convivência.

14.4 Formação parental

De acordo com Silva (2008) quanto mais estreita for a relação entre a escola e a família melhor vai ser o sucesso educativo. Quando melhor for a relação da família com a escola, esta vai interferir na melhoria de resultados escolares, assiduidade e comportamento dos alunos. No sentido de garantir este trabalho entre a escola e família, a escola tem que apostar numa cultura participativa entre os pais/ encarregados de educação e os professores (Fialho, 2017). Assim, a escola deve desenvolver iniciativas que envolvam a participação dos pais/ encarregados de educação que vão ao encontro das necessidades e interesses das famílias e que proporcionem a reflexão sobre diferentes aspetos pedagógicos e psicológicos dos seus educandos (Fialho, 2017).

Neste sentido, pretendemos direcionar algumas das atividades do nosso projeto para os pais/ encarregados de educação. Sendo uma delas, a formação parental que será direcionada aos pais/ encarregados de educação dos alunos, de forma voluntária. Os pais/ encarregados de educação dos alunos com o maior número de ocorrências registadas pelos docentes, serão convidados a participar. Aos restantes pais/ encarregados de educação será apresentada a formação e caso considerem ser do seu interesse poderão participar.

Pretendemos desenvolver três sessões, sobre as temáticas do Conflito, da Comunicação e da Gestão de Conflitos, com a duração aproximada de 50 minutos, as sessões serão dinamizadas pela equipa de mediação.

De acordo com Pinto da Costa (2018), a mediação de conflitos foca-se nas relações interpessoais, prosseguindo como objetivo principal o (re)estabelecimento de interações sociais. A mediação não ocorre simplesmente para responder a conflitos existentes na escola, mas assume-se como um processo de promoção da convivência cidadã, segundo diversas lógicas: resolutive, reparadora, educativa, preventiva e inclusiva.

Desta forma, pretende contribuir para melhor o ambiente escolar e também conseguir contribuir para melhor o relacionamento entre pais e filhos.

Na tabela que se segue é apresentamos a planificação das diferentes atividades.

Tabela 17 – Formação Parental

TEMA	OBJETIVOS	DESCRIÇÃO	MATERIAIS	DURAÇÃO	AValiação
CONFLITO	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolver uma nova abordagem ao conflito; Estimular a cooperação, a responsabilidade, a assertividade, a solidariedade e a justiça; Promover uma comunicação mais aberta que favoreça o convívio e o trabalho na escola. 	<ul style="list-style-type: none"> Apresentação do programa; Visualização do PowerPoint intitulado “Conflito”; Diálogo orientado. 	Computador; Quadro interativo.	60m	Reflexão e debate sobre as temáticas abordadas.
COMUNICAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> Promover a utilização da linguagem como um instrumento de comunicação e não como uma forma de agressão; Evitar o uso de expressões que possam ferir ou magoar; Promover competências de resolução de conflitos; Fomentar a boa convivência; Fomentar o respeito por si próprio e pelos outros. 	<ul style="list-style-type: none"> Visualização do PowerPoint intitulado “Comunicação”; Diálogo orientado. 	Computador; Quadro interativo.	60m	Reflexão e debate sobre as temáticas abordadas.
GESTÃO DE CONFLITOS	<ul style="list-style-type: none"> Favorecer o desenvolvimento de competências pessoais e sociais nos pais; Fomentar um clima socio afetivo entre os participantes da formação; Ensinar as estratégias e competências necessárias para habilitar os pais a intervir como mediadores em situações de conflito; Criar um clima agradável e de cooperação. 	<ul style="list-style-type: none"> Visualização do PowerPoint intitulado “Gestão de conflitos”; Diálogo orientado. 	Computador; Quadro interativo.	60m	Reflexão e debate sobre as temáticas abordadas.

14.5 Espaço de Diálogo

Pretendemos ainda, criar um espaço de diálogo direcionado para os pais/ encarregados de educação. Será um espaço, cujo objetivo é proporcionar o diálogo entre a escola e a família, estando disponível a todos os pais/ encarregados de educação, de forma livre. O espaço de diálogo estará a funcionar uma vez por mês, num horário fixo que será divulgado. Estarão a dinamizar o espaço elementos da equipa de mediação e um docente. Este espaço estará disponível para os pais/ encarregados de educação que considerem necessário, será um local onde poderão abordar questões relacionadas com a indisciplina, a gestão de conflitos e uma atitude positiva e motivação perante a escola.

14.6 Serviço de Mediação

Pretendemos criar um serviço de mediação familiar direcionado para as famílias dos alunos, que dará resposta as situações de conflito entre os alunos e suas famílias. Desta forma, permitir resolver conflitos, divergências e ruturas familiares.

Este serviço será dinamizado por um mediador familiar, que pertence às listas de mediadores familiares do Ministério da Justiça, o qual tem competência para mediar litígios surgidos nos casos de separação e divórcio, no estabelecimento da regulação, alteração ou incumprimento das responsabilidades parentais ou na definição do destino da casa de morada da família, por exemplo nas situações de casais em rutura que através de um acordo poderão viabilizar um divórcio por mútuo consentimento, ou de pais em situação de separação que possam garantir que após o divórcio ambos continuarão igualmente presentes na vida dos filhos.

Trata-se de um serviço mais específico, mas que estará disponível e quando solicitado serão agendadas as sessões, este serviço será dinamizado por uma mediadora familiar. Em anexo (III) é apresentado o termo de consentimento a ser usado na mediação familiar.

De seguida, passamos a apresentar as tabelas que se seguem, onde estão descritas todas as atividades, os destinatários, como se vão concretizar e a sua calendarização.

Tabela 18 - Descrição das atividades do projeto de intervenção

Atividades	Destinatários	Dinâmica	Onde	Quem Faz	Duração
Sensibilização da comunidade educativa	Alunos, Docentes, Pessoal não Docente e pais/ EE	Sessões de sensibilização, atividades práticas	Reuniões gerais, reunião de pais e sala de aula	Equipa de mediação	20 a 60 minutos
Ações de capacitação para mudança	Alunos/ turmas com problemas de indisciplina identificados pelos docentes	Sessões direcionadas para os alunos em sala de aula	Sala de aula	Equipa de mediação e psicóloga	6 sessões - 1h por sessão
Aulas de convivência	Alunos com ordem de saída de sala de aula	Sessões individuais ou em pequenos grupos	Sempre que necessário Gabinete de Mediação	Equipa de mediação e docentes	3 sessões - 50 m. por sessão
Formação parental	Encarregados de Educação e/ou pais dos alunos	Sessões de formação	Agendamento das sessões Sala de aula	Equipa de mediação e Psicóloga	3 sessões - 50 m. por sessão
Espaço de diálogo	Encarregados de Educação e/ou pais dos alunos	Espaço onde os EE/ pais dos alunos podem vir, sem marcação	Uma vez por mês Sala para o efeito	Equipa de mediação e docentes	1x por mês
Serviço de mediação	Encarregados de Educação e/ou pais dos alunos	Desenvolvimento de sessões de mediação	Sempre que necessário Gabinete de Mediação	Mediadora	Quando solicitado

Tabela 19 - Calendarização das atividades do projeto de intervenção

Atividades	Ano 2020									Ano 2021						
	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ag.	Set.	Out.	Nov.	Dez.	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.
Sensibilização da comunidade educativa																
Ações de capacitação para a mudança																
Aulas de convivência																
Formação alunos																
Formação parental																
Espaço de diálogo																
Serviço de mediação																
Ateliers																

CAPÍTULO IV

15 - AVALIAÇÃO

Como nos diz Serrano (2008), a avaliação é um processo de reflexão que permite explicar e avaliar os resultados do projeto. Assim, a avaliação é uma etapa fundamental, porque é uma ferramenta de grande valor para a ação. É uma função cíclica da mesma, ao mesmo tempo útil e estratégica. Útil, porque com ela, se conhecem melhor as razões e as causas do que foi feito, fica-se mais consciente da situação em que cada um se encontra e percebe-se onde se pretende chegar. É estratégica, porque se podem tomar decisões que melhorem o que está a ser realizado.

Guerra (2000) refere a avaliação como um instrumento de gestão e aprendizagem coletiva, que tem como último objetivo melhorar a qualidade das intervenções, pelo que a prática avaliativa deve ser encarada como uma constante interrogação sobre todo o ciclo de desenvolvimento do projeto. A autora refere que, dependendo da fase em que se encontra a intervenção, poder-se-á optar por diferentes modos de avaliação em função de quem realiza - interna ou autoavaliação, externa, mista, interativa e participativa e por diferentes tipos de avaliação - avaliação prévia ou *ex-ante*, avaliação de acompanhamento ou *on-going*, avaliação de impacto ou *ex-post*.

No projeto aqui descrito, pretende-se implementar uma avaliação de acompanhamento ou de processos (“on-going”) que pressupõe proceder a avaliações periódicas realizadas durante a implementação.

Desta forma permite ter como objetivos:

- Promover a autocorreção permanente do projeto;
- Permitir melhorar a eficiência, eficácia e a adesão dos agentes;
- Detetar as dificuldades de implementação do projeto.

Após a implementação do projeto, ou seja, quando a intervenção chegar ao fim dever-se-á proceder à avaliação final ou *ex-post*. Esta avaliação deverá ter como objetivos:

- Analisar em que medida o projeto alcançou ou seus objetivos;
- Analisar quais os efeitos (previstos e não previstos) produzidos pelo projeto;
- Detetar quais foram as causas ou dificuldades para o cumprimento dos objetivos do projeto;

- Comparar a situação de partida e de chegada do projeto para determinar os fatores que produziram mudança;
- Determinar a pertinência da continuidade ou não do projeto.

Assim, ao longo da implementação do projeto serão realizadas várias fases de avaliação, nas suas diferentes vertentes e etapas. Na tabela que se segue estão identificadas as diferentes atividades e as formas de avaliação.

Tabela 20 - Avaliação das ações do projeto

Projeto de intervenção/ Avaliação	
Atividades	Avaliação
Sensibilização da comunidade educativa	Observação e Feedback dos intervenientes
Ações de capacitação para a mudança	Questionário no final das sessões (anexo IV)
Aulas de convivência	Questionário no final das sessões (anexo V)
Formação parental	Questionário no final das sessões (anexo VI)
Espaço de diálogo	Observação e Feedback dos intervenientes
Serviço de mediação direcionado para as famílias dos alunos	Questionário no final (anexo VII)

Na tabela podemos verificar que ao longo das diferentes atividades, que podem decorrer em simultâneo, mas de forma independente irão ser dinamizadas diferentes formas de avaliação. No final de cada ano letivo será realizado um relatório final, onde devem ser incluídos a justificação das decisões tomadas ao longo do projeto, os resultados alcançados e as ações de melhoria a introduzir.

A escola atualmente tem em consideração as recomendações europeias, enquanto operador de Educação e Formação Profissional, tendo adotado como instrumento de garantia da qualidade o Quadro de Referência Europeu de Garantia da

Qualidade para a Educação e Formação Profissionais - Quadro EQAVET⁷. Apesar da garantia da qualidade ser uma preocupação da escola, nunca foi implementado um plano estruturado e organizado da nossa atuação. Assim, a implementação do Quadro EQAVET, veio permitir uma melhor operacionalização da metodologia já implementada. Para tal, a implementação do Sistema de Garantia da Qualidade deve basear-se num determinado número de indicadores que levem à reflexão e à definição de estratégias de melhoria contínua da nossa instituição de ensino. Desta forma, a escola sempre considerou a qualidade do serviço que presta como uma vantagem competitiva da organização face à concorrência.

Assim, com a implementação deste projeto social pretendemos estar mais capazes para poder apoiar os nossos alunos nas diferentes vertentes, melhorar a convivência escolar, proporcionando assim, o sucesso educativo, diminuindo o absentismo e abandono escolar.

⁷ O Quadro de Referência Europeu de Garantia da Qualidade para o Ensino e a Formação Profissionais (Quadro EQAVET), instituído pela Recomendação do Parlamento Europeu e do Conselho de 18 de junho de 2009, foi concebido para melhorar a Educação e Formação Profissional (EFP) no espaço europeu, colocando à disposição das autoridades e dos operadores de EFP ferramentas comuns para a gestão da qualidade assentes numa forte articulação entre os diferentes stakeholders (decisores políticos, organismos reguladores, operadores de EFP, alunos/formandos, profissionais de EFP e de orientação, encarregados de educação, empresários e outros parceiros sociais) e no desenvolvimento, monitorização, avaliação e melhoria contínua da eficiência da oferta. Por via da publicação do Decreto-Lei n.º 92/2014, de 20 de junho, é da competência da ANQEP, I.P. promover, acompanhar e apoiar a implementação dos sistemas de garantia da qualidade dos processos formativos e dos resultados obtidos pelos alunos das escolas profissionais, e certificá-los como sistemas EQAVET.

CAPÍTULO V

17- CONCLUSÃO

O presente trabalho de projeto cuja apresentação agora concluída desenvolvido no âmbito do Mestrado em Intervenção em Social na Infância e Juventude em Risco de Exclusão Social destinou-se a aprofundar a importância da mediação em ambiente escolar. Tem como objetivo principal contribuir para a produção de mudanças capazes de atenuar os conflitos em contexto escolar. Gerir toda a diversidade de posições de forma positiva, no sentido de conseguir fazer com que a diferença, não seja para alguns sinónimo de estigmatização e exclusão escolar e social.

Este projeto surgiu devido as contantes situações de indisciplina que surgem em contexto escolar, dentro e fora da sala de aula. Tendo a escola a garantia do princípio da universalidade do ensino obrigatório de 12 anos, não apenas no que se refere ao acesso, mas principalmente de sucesso e de eficácia pedagógica e social. Para tal, é necessária a intervenção de vários agentes comprometidos e envolvidos nos contextos escolares, nomeadamente dos profissionais que trabalham todos os dias na cena educativa.

Assim, com este projeto pretende-se que a mediação enquanto reparadora, atue nas situações de conflito já instalados e essencialmente poder ser preventiva, de forma a garantir a (re)construção de laços sociais e da coesão social e na mudança social, através da capacitação e do empoderamento dos jovens e pais/famílias provenientes de meios socialmente desfavorecidos (Almeida, 2019).

No entanto, qualquer projeto tem as suas limitações, nomeadamente a sensibilização para a mediação e a consequente apropriação desta no dia a dia da escola. Outra limitação, esta relacionada com o facto de intervir na relação professor aluno nem sempre é encarado da melhor forma, uma vez que a grande maioria dos professores considera que consegue resolver as situações de indisciplina com os alunos, não precisando da intervenção de outros técnicos.

Com o projeto apresentado, pretende-se trabalhar com os alunos, os docentes e não docentes e em especial com as famílias dos alunos. Temos como objetivo conseguir que os alunos consigam resolver os seus conflitos de uma forma positiva, através da mediação, desta forma, apelando ao diálogo. Tendo por base o facto de quanto melhor os alunos se sentirem bem na escola melhor é o seu sucesso educativo. Sabendo nós que os pais/família tem um papel preponderante na visão da escola que transmitem aos

filhos, tornou-se também importante inclui-los neste projeto, com o objetivo último de permitir o sucesso escolar.

Do nosso ponto de vista, o projeto social, aqui apresentado, reúne todas as condições para traçar um caminho a seguir. Destacamos a importância da mediação em ambiente escolar e podemos referir, a importância do assistente social no contexto escolar, pois a este técnico tem-lhe sido atribuída a função de aproximar as famílias da escola, promovendo assim, a sua participação ativa. O que se constata atualmente na realidade da escola é que as famílias dos grupos mais desfavorecidos socialmente tem estado ausentes da escola ou com a escola têm mantido relações fragilizadas. Neste cenário, o assistente social deve procurar mudar a postura de distanciamento entre as referidas famílias e os professores, mediando relações. O assistente social tem também um papel importante a dar informações aos professores da realidade social dos alunos e suas famílias e levar os encarregados de educação/ famílias à escola, no sentido de ultrapassar barreiras culturais que entre eles existam e de promover o sucesso escolar e o desenvolvimento global dos jovens (Almeida, 2019).

Através da prática da mediação consideramos ser importante para a valorização do aluno enquanto ser individual e social. Ao praticar a mediação aprende-se a acolher de forma respeitosa e afável, a comunicar e escutar ativamente, mostrar interesse, empatia, perguntar pelas preocupações dos outro e dando a entender que se percebe a sua perspetiva, a organizar ideias para explicitar o conflito, a ser neutro e imparcial, acolher emoções e sentimentos, promover a compreensão mútua e a colaboração, a valorizar as qualidades dos sujeitos e a respeitar as diferenças, promover a tolerância com base no entendimento, em vez da exclusão e discriminação (Pinto da Costa, 2010).

Neste sentido, a mediação tem uma conceção mais ampla, produzindo um efeito verdadeiramente capacitador nos diferentes intervenientes na mediação, através do desenvolvimento de competências sociais e relacionais, capacidades e atitudes comunicacionais e emocionais, atitudes de cooperação e negociação.

Para finalizar, sugerimos alguns procedimentos que podem ajudar a compreender melhor a dimensão do fenómeno da disciplina e a importância da mediação:

- Definição clara dos papéis dos membros da comunidade educativa (pessoal docente, pessoal não docente, alunos, pais/encarregados de educação e direção);
- Permitir igualdade de tratamento das situações, através da tipificação de situações consideradas leves, graves e muito graves e das respostas/ medidas educativas a considerar em cada caso;
- Incentivar os professores a registarem todas as ocorrências e encaminhar para a equipa de mediação, de forma a uniformização de procedimentos no tratamento das ocorrências de foro disciplinar;
- Identificar precocemente os casos, acompanhá-los e atuar em conformidade;
- Procurar um maior apoio técnico especializado de psicólogos e assistentes sociais, através do estabelecimento de parcerias com entidades do meio envolvente;
- Criação de um “Observatório” relacionado com a problemática da indisciplina, onde seria compilada e analisada as situações, para assim se proceder à informação aos órgãos decisores com o objetivo de delinear estratégias.

BIBLIOGRAFIA

ABRANTES, P. (2009). *Perder-se e Encontrar-se à Entrada da Escola – Transições e desigualdades na educação básica*. In Sociologia, Problemas e Práticas, n.60. pp 33-52.

ALMEIDA, M. S. (2019). Serviço Social na Mediação Escolar e Equidade em Educação. In III Congresso Ibero-Americano de Intervenção Social- Direitos Humanos e Mediação. Lema d’Origem Editor. pp.343-369.

AMADO J. e FREIRE I.. (2002). *Indisciplina e Violência na Escola – Compreender para prevenir*. Porto: ASA.

AMADO, J. (2004). Indisciplina e Violência na Escola: Conceitos, interrogações e respostas. Teoria e Prática da Educação, 7(2), pp 206-214.

AMADO, J.& FREIRE, I. (2009). *A(s) indisciplina(s) na escola. Compreender para prevenir*. Coimbra: Almedina

AQUINO, J. (2003). *Indisciplina: o contraponto das escolas democráticas*. São Paulo: Moderna.

AQUINO, J. (2005). *Jovens “indisciplinados” na escola: quem são? Como agem*. In An.1ºSimp. Internacional do Adolescente. pp 1-14.

BARANDELA, T. & PINTO DA COSTA, E.. (s/d). A Aula de Convivência: um Dispositivo de Mediação Socioeducativa. Libro de Actas do XI Congresso Internacional Galego-Portugués de Psicopedagogia. A Coruña/Universidade da Coruña:ISSN: 1138-1663.

BONAFÉ-SCHMITT, J. P. (2009). Mediação, conciliação, arbitragem: técnicas ou um novo modelo de regulação social. In Silva, A.M. & Moreira, M.A. (orgs.) Formação e Mediação Sócio-educativa. Perspetivas teóricas e práticas. Porto: Areal Editores.

BOURDIEU, P.; PASSERON, J.(1978). *A Reprodução. Elementos para uma Teoria do Sistema de Ensino*. Lisboa: Veja.

BOURDIEU, P. (2007). *A economia das trocas simbólicas* (5a ed.). São Paulo: Perspectiva.

CAPUCHA, L. (2010). Acesso universal a qualificações certificadas: para ruptura da relação entre insucesso escolar e desigualdades sociais. In *Forum Sociológico Série II*, n. 2. pp 47-55.

CHISPINO, A. (2007). Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação. *Ensaio: aval. pol. públ. Educ.*, Rio de Janeiro, vol.15, nº.54. pp.11-28.

CHISPINO, A. & CHISPINO, R. (2011). *A Mediação do Conflito Escolar*. São Paulo: Biruta.

COSTA e SILVA, A. M., CAETANO, A. P., FREIRE, Isabel F., MOREIRA, M. A., FREIRE, T. & FERREIRA, A. S. (2010). *Novos atores no trabalho em educação: os mediadores socioeducativos*. In *Revista Portuguesa de Educação*, vol.23 nº2, Braga. pp 119-151.

CUNHA, P. (2001). *Conflito e negociação*. Porto: Edições ASA.

DELORS, J. (Coord) (1996). *Educação. Um Tesouro a Descobrir. Relatório da Comissão Internacional sobre Educação para o século XXI*. Porto: Asa.

DOMINGUES, I. (1995) - *Controlo Disciplinar na Escola: Processos e Práticas*. Lisboa: Texto Editora.

ESTRELA, M T (1992). *Relação pedagógica, disciplina e indisciplina na aula*. Porto: Porto Editora.

FIALHO, I. (2017). *A Organização da Escola e a Promoção do Sucesso Escolar*. In *Equidade e Justiça em Educação: Desafios de uma escola bem-sucedida com todos*. Porto. pp 8-23.

GIMÉNEZ, C. (1997). *La naturaleza de la mediación intercultural*. In *Revista de Migraciones* 2. pp 125-159.

GUERRA, I. (2000). *Fundamentos e processos de uma sociologia de acção – O planeamento em ciências sociais*. Cascais: Príncipeia.

HEREDIA, R. A. S.(1998). *Resolución de conflictos en la escuela. Ensayos y Experiencias*, Buenos Aires, ano 4, n. 24. pp 44-65.

JARES, X. (2002). *Educação e Conflito: guia de educação para a convivência*. Porto: Edições Asa.

Junta de Andalucía, Consejería de Educacion (2007). *Guía para la elaboración del Plan de Convivencia*. Acessível em:
http://agrega.juntadeandalucia.es/repositorio/11102013/dc/es-an_2013101112_9132009/guia/aula.html

MARQUES, M. (2011). *A mediação socioeducativa na Escola Básica do 2º e 3º ciclo do Bairro Padre Cruz*. Relatório de Estágio de Mestrado (Ciências da Educação). Universidade de Lisboa: Instituto de Educação.

MORGADO, C. & Oliveira, I. (2009). *Mediação em contexto escolar: transformar o conflito em oportunidade*. Exedra: Revista Científica, nº. 1. pp 43-56.

NOGUEIRA, Cláudio e NOGUEIRA, Maria Alice (2002). *A Sociologia da Educação de Pierre Bourdieu: Limites e Contribuições*. In *Educação & Sociedade*, ano XXIII, n. 78. pp 15-35.

OLIVEIRA, A. & FREIRA, I. (2009). *Sobre a Mediação Sócio-Cultural*, Observatório da Emigração. Lisboa: ACIDI.

PARKINSON, L. (2008). *Mediação Familiar, Gabinete para a Resolução Alternativa de Litígios*, Ministério da Justiça: Agora Comunicação.

PINTO DA COSTA, E.; TORREGO, J. C.; MARTINS, A. O- (2018). *Mediação escolar: a análise qualitativa da dimensão interpessoal/ social de um projeto de intervenção numa escola TEIP*. In Revista Lusófona de Educação. 40. pp 111-126.

PINTO DA COSTA, E. (2010). *Novos espaços de intervenção: a mediação de conflitos em contexto escolar*. In Vasconcelos- Sousa, José, *Mediação e criação de consensos: os novos instrumentos de empoderamento do cidadão na União Europeia*, pp 155-166, Coimbra: Mediarcom/Minerva.

PINTO DA COSTA, E. (2019). *A escola como entidade promotora de melhoria da convivência, através da mediação de conflitos, no contexto das ciências da educação*. Dialoga, São Paulo, n. 32. pp 81-92.

PINTO DA COSTA, E.; TORREGO, J. C. & MARTINS, A. O. (2015). *O projeto de mediação de conflitos como dispositivo de melhoria de escola*. Atas do I Seminário Internacional, Vol. II. Porto: Univeridade Católica do Porto. ISBN:978-989-99486-0-0, pp 334-345.

PINTO DA COSTA, E.; ALMEIDA, L. & MELO, M- (2009). *A mediação para a convivência entre pares: contributos da formação em alunos do ensino básico*. Atas do X Congresso Internacional Galego-português de Psicopedagogia. Braga: Universidade do Minho.

RODRIGUES, M. L. (2012). *Os desafios da política de educação no século XXI*, In Sociologia, Problemas e Práticas. 68. pp 171-176.

SEGURA, M.; Munõz, Á.; Gil, M. M. (2011). *El Aula de Convivencia*, Madrid: Narcea S.A. De Ediciones.

SERRANO, G. P. (2008). *Elaboração de Projetos Sociais*. Porto: Porto Editora.

SILVA, A. M. (2013). *Disciplina na escola: Reflexões sobre a realidade portuguesa*. Interfaces Científicas - Educação Aracaju V.01 N.03. pp 55-69 jun.

SILVA, A. M. (2011). *Mediação Sócio-Educativa e Mediadores: contextos e práticas*. In Revista Intersaberes, ano 6, n. 12, 249-265.

SOUSA, J. e BAPTISTA, C. (2011). *Como Fazer Investigação, Dissertações, Teses e Relatórios*, Lousã: PACTOR.

TORREGO SEIJO, J.C. (2013). *La Ayuda entre Iguales para Mejorar La Convivencia Escolar*. Narcea: S.A. de Ediciones.

TORREGO SEIJO, J.C. (2003). *Mediação de conflitos em instituições educativas*. Porto: ASA.

TORREGO SEIJO, J.C. (2006). *Modelo integrado de mejora de la convivencia*: GRAO.

TORREMORELL, M. C. B. (2008). *Cultura de Mediação e Mudança Social*. Porto: Porto Editora.

VEZZULLA, J. C. (1998). *Teoria e prática da mediação*. Curitiba: IMAB.

LEGISLAÇÃO E OUTRA DOCUMENTAÇÃO

Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória, Despacho n.º 6478/2017, 26 de julho Ministério da Educação/ Direção-Geral da Educação (DGE)

Decreto-Lei n.º 190/91, de 17 de maio de 1991

Decreto-Lei n.º 54 /2018 de 6 de julho de 2018

Decreto-Lei n.º 29/2013, de 19 de abril de 2013

Despacho Normativo n.º 4-A/2016

Despacho n.º 7638-A/2019 da Direção Geral de Educação

Lei de Bases do Sistema Educativo - Lei n.º 46/86, de 14 de Outubro de 1986

Programa do XXI Governo Constitucional 2015-2019

Anexo I

CAPACITAÇÃO PARA A MUDANÇA

ATIVIDADE A MÃO

Identificação do aluno:			
Nome:		Ano/Turma	

Descrição:

Cada participante desenha numa folha o perfil da sua mão (a esquerda, por exemplo) com os dedos esticados, e dentro de cada dedo escreve o seguinte:

No mindinho: o nome; idade;

No anelar: expetativas face à formação;

No médio: alguma(s) coisa(s) que não gostaria que acontecesse(m) na formação;

No polegar: algo que gostaria de “levar para casa” no fim da formação.

À medida que cada um vai terminando o preenchimento da sua mão levanta-se e vai colocar a folha no quadro, ou numa grande tira de papel colada na parede. É feita uma leitura em voz alta, fazendo a ligação com a atividade seguinte. Se o papel puder permanecer na parede até ao fim da formação, melhor ainda. Em qualquer dos casos, todas as folhas com as mãos se conservam até ao fim da formação, a fim de se poder comparar a avaliação final com as expetativas.

CAPACITAÇÃO PARA A MUDANÇA

ATIVIDADE O AUTOCARRO

Identificação do aluno:			
Nome:		Ano/Turma	

Descrição:

Situação imaginária: existem dez pessoas que precisam de apanhar um determinado autocarro, mas quando chegam à estação ficam a saber que só existem três lugares disponíveis. Escolhe, dentre as várias personagens as três que terão direito ao lugar.

Lista de Personagens
Um médico, que precisa atender uma paciente com urgência;
Um bombeiro que foi chamado para um fogo;
Um menino pequeno que leva consigo um cãozinho doente que encontrou;
Um pedinte que precisa chegar a tempo ao local onde lhe servem uma refeição quente por dia;
Um professor que precisa abrir a escola, onde os meninos já a esperam para entrar;
Uma senhora polícia que foi chamado para intervir numa briga;
Um idoso de bengala com um ar muito cansado;
Um pedreiro que foi chamado a consertar uma viga da ponte da Vila que ameaça ruir;
Uma rapariga que vai socorrer uma amiga em apuros;
Um carteiro que leva correspondência urgente para a Vila.

Anexo II

AULA DE CONVIVÊNCIA

COMPROMISSO I

Identificação do aluno:			
Nome:		Ano/Turma	

Eu, _____ comprometo-me a reparar o dano que causei a _____ (pessoas afetadas), pela minha falta de respeito ao _____ (insultar, mentir, gritar, impedir o normal funcionamento da aula, ...).

Para o resolver irei realizar as seguintes atividades (assinalar):

- ☐ Pedir desculpa.
- ☐ Dialogar.
- ☐ Outros (indica quais):

Com o compromisso de que não se voltará a repetir.

Data: ____/____/____

O Aluno

AULA DE CONVIVÊNCIA

COMPROMISSO II

Identificação do aluno:			
Nome:		Ano/Turma	

Eu, _____ comprometo-me a
reparar o dano que causei ao material de _____
(pessoa, local da escola).

Para o resolver irei realizar as seguintes atividades (assinalar):

- ☐ Pedir desculpa.
- ☐ Reparar
- ☐ Devolver.
- ☐ Outros (indica quais):

Com o compromisso de que não se voltará a repetir.

Data: ____/____/____

O Aluno

AULA DE CONVIVÊNCIA

COMPROMISSO III

Identificação do aluno:			
Nome:		Ano/Turma	

- 1- Na primeira vez que vieste à Aula de Convivência comprometeste-te a:
- 2- Pensas que conseguiste cumprir o teu compromisso?
- 3- Se a tua resposta foi “não”, porque achas que não o cumpriste? (assinala a resposta correta)
 - ☐ Por esquecimento.
 - ☐ Por culpa de outras pessoas. O que se passou para que digas isso?

 - ☐ Outras razões. Quais?

- 4- Como te sentes ao verificares que não cumpriste o teu compromisso?
- 5- Consegues perceber que da próxima vez que não cumprires o teu compromisso serás alvo de outro tipo de repreensão ou medida disciplinar, que não a Aula de Convivência? O que estás verdadeiramente disposto a fazer para que não volte a acontecer?

Agora vais redigir um novo compromisso com a intenção de que seja respeitado para sempre. Aceitamos que uma pessoa possa faltar à sua palavra e não cumprir um acordo uma vez, mas não de forma continuada, já que os benefícios do cumprimento do acordo eram, em primeiro lugar, para ti.

Data: ____/____/____

O Aluno

AULA DE CONVIVÊNCIA

FICHA DE AVALIAÇÃO DA PARTICIPAÇÃO/EVOLUÇÃO DO ALUNO NA AULA DE CONVIVÊNCIA

Identificação do aluno:			
Nome:		Ano/Turma	

Nº SESSÃO	
-----------	--

(Preencher apenas o que se aplica)

É assíduo e pontual:
➤
Realiza as atividades que lhe são indicadas:
➤
Mostra uma atitude correta e de respeito:
➤
Mostra uma atitude reflexiva e cooperativa:
➤
Mostra indícios de melhoria:
➤
Estabelece compromissos:
➤
Outros dados relevantes:
➤

O Responsável pela Aula de Convivência

Data: ____/____/____

AULA DE CONVIVÊNCIA

FICHA DE ENCAMINHAMENTO PARA A AULA DE CONVIVÊNCIA

Identificação do aluno:			
Nome:		Ano/Turma	

Motivos do encaminhamento para a Aula de Convivência:

- ☐ Perturbação do normal funcionamento da aula.
- ☐ Falta de respeito ao professor.
- ☐ Falta de respeito aos colegas.
- ☐ Não cumprimento das regras do Regulamento Interno.

Qual?

- ☐ Outras situações:

O Responsável pela Aula de Convivência

Data: ____/____/____

AULA DE CONVIVÊNCIA

FICHA DE PRESENÇA NA AULA DE CONVIVÊNCIA

Identificação do aluno:

Nome:		Ano/Turma	
-------	--	-----------	--

FICHA TRABALHADA	DATA	HORA	RESPONSÁVEL

AULA DE CONVIVÊNCIA

FICHA Nº 1 - ATIVIDADE DE AUTO-OBSERVAÇÃO

Identificação do aluno:			
Nome:		Ano/Turma	

Todas as pessoas cometem erros. O problema não está no erro em si mesmo, mas nas causas que o provocam e nas consequências que dele advêm. Deste modo, para tentarmos não errar com frequência, teremos que realizar uma reflexão, no sentido da auto-observação e do conhecimento das causas que nos levam a tomar determinada atitude.

Descreve o que aconteceu:
Porque reagi dessa forma?
Como me estou a sentir?
Que posso fazer nestas situações?
O que quero fazer para resolver esta situação?
Tomo a seguinte decisão:

O Responsável pela Aula de Convivência

Data: ____/____/____

AULA DE CONVIVÊNCIA

FICHA Nº 2 – ATIVIDADE PARA CONHECER OS SENTIMENTOS

Identificação do aluno:			
Nome:		Ano/Turma	

O QUE ENTENDO POR DIVERTIR-ME?

Quando estamos contentes, sentimo-nos melhor e os que nos rodeiam acabam por beneficiar disso. Desta forma, a diversão é uma atividade que realizamos para nos sentirmos bem. No entanto, existem pessoas que vivem o jogo e a brincadeira de forma negativa, insultando, atribuindo alcunhas, atirando papéis e outros objetos, rindo-se dos outros, estragando materiais, no fundo, perturbando aqueles que poderiam ser bons momentos.

Diz o que significa para ti divertires-te ou brincar?

Sabes brincar sozinho? E com os outros?

Consideras que é mais divertido passar o tempo com os teus colegas ou sozinho? Porquê?

Escreve quatro comportamentos positivos que tiveste e que alegraram e divertiram as outras pessoas, sem prejudicar ninguém. Enquanto o fazes revive mentalmente esses episódios reais da tua vida em que os teus comportamentos tiveram consequências positivas para ti e para os que te rodeiam.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Como achas que se sentem os outros quando tu lhes faltas ao respeito?

O Responsável pela Aula de Convivência

Data: ____/____/____

AULA DE CONVIVÊNCIA

FICHA Nº 3 – ATIVIDADE APRENDER A TER AMIGOS

Identificação do aluno:			
Nome:		Ano/Turma	

Podemos definir amizade como sendo um sentimento pessoal e desinteressado entre duas ou mais pessoas, que vai aumentando com o convívio diário e que nos faz felizes. Para sermos amigos é necessário que sejamos pessoas sinceras, generosas e sermos capazes de partilhar sentimentos comuns. O contrário da amizade é a falsidade e o egoísmo.

Descreve as características que deve ter um(a) amigo(a) teu.
Relaciona amizade com outras palavras.
Escreve três palavras que para ti sejam o oposto de amizade.
Porque existe a amizade?
Como seria se todos fossemos amigos?
Estás a fazer tudo o que é possível para que todos os teus colegas de turma sejam teus amigos? Porquê?
Porque é importante que todos sejam amigos?

O Responsável pela Aula de Convivência

Data: ____/____/____

AULA DE CONVIVÊNCIA

FICHA Nº 4 – O RESPEITO

Identificação do aluno:

Nome:		Ano/Turma	
--------------	--	------------------	--

Por ti próprio:

- ✓ Aceitar-se a si mesmo e valorizar-se.
- ✓ Cuidar da saúde física e mental.
- ✓ Dedicar algum tempo ao autoconhecimento.
- ✓ Descobrir os seus gostos e interesses.

Pelo outro:

- ✓ Saber colocar-se no lugar do outro.
- ✓ Descobrir as características positivas das outras pessoas.
- ✓ Ter interesse por conhecer outras pessoas.
- ✓ Trabalhar cooperativamente.

Para com a escola:

- ✓ Sentir que a escola é de todos e para todos.
- ✓ Cuidar do material.
- ✓ Colaborar em tarefas de limpeza e arrumação.
- ✓ Ter gosto em ter uma escola bonita.

Agora, regista as características de cada um dos pontos anteriores que não tiveste em consideração, e que deves ter muito presente para que não voltes a faltar ao respeito.

--

O Responsável pela Aula de Convivência

Data: ____/____/____

AULA DE CONVIVÊNCIA

FICHA Nº 5 – ACEITAR-SE A SI MESMO. “ESTE SOU EU!”

Identificação do aluno:			
Nome:		Ano/Turma	

Para podermos estar bem com os outros, em primeiro lugar temos que estar bem connosco. Esta é a regra principal para nos sentirmos bem. Deste modo, é importante desenvolver um maior conhecimento e aceitação de nós mesmos, para que possamos ter uma boa autoestima.

1. Nesta lista de qualidades pontua cada uma de 1 a 10, autoavaliando o grau que consideras que tens de cada uma (1 para pouco, até 10 para muito):

QUALIDADE	PONTUAÇÃO	QUALIDADE	PONTUAÇÃO
Sinceridade		Alegria	
Amabilidade		Generosidade	
Solidariedade		Companheirismo	
Valentia		Responsabilidade	
Sensibilidade		Criatividade	
Respeito		Justiça	
Honra		Lealdade	
Simpatia		Tolerância	

Pede a um amigo que também preencha esta tabela e verifica se está de acordo com as tuas apreciações.

Contudo, não podemos concentrarmo-nos apenas nas qualidades, mas também nos nossos defeitos. Só quando os conhecemos, seremos capazes de mudar.

2. Agora elabora uma lista dos defeitos que consideras ter:

Aquilo que é negativo não nos deve derrotar (todas as pessoas têm qualidades e defeitos), pelo contrário, deve servir para que os queiramos superar e tornar-nos pessoas melhores. Por muito escondidas que possam estar, é importante descobrir as nossas qualidades, deixando de estar apenas atentos aos nossos defeitos.

3. De seguida seria interessante que fizesses uma breve descrição de ti mesmo.

Para finalizar pensa que ninguém é perfeito, mas... todos temos o direito de ser tratados com respeito.

O Responsável pela Aula de Convivência

Data: ____/____/____

AULA DE CONVIVÊNCIA

FICHA Nº 6 – AJUDA-ME A ESTAR BEM

Identificação do aluno:			
Nome:		Ano/Turma	

Completa as frases:

1. O que me ajuda a sentir bem comigo mesmo é...

2. Creio que sentiria mais orgulho em mim se...

3. Faz-me sentir mal comigo mesmo(a)...

4. Sinto-me bem quando...

5. A pessoa que mais acredita em mim é...

6. Se eu me esforçar poderia melhorar...

O Responsável pela Aula de Convivência

Data: ____/____/____

AULA DE CONVIVÊNCIA

FICHA Nº 7 – ANÁLISE DE SITUAÇÕES

Identificação do aluno:			
Nome:		Ano/Turma	

1. Analisa as seguintes situações:

SITUAÇÕES		SOLUÇÕES
A.	Numa aula, um aluno estraga o trabalho a um colega sem querer.	
B.	No intervalo, um aluno está irritado e atira uma pedra a um colega. A pedra passa ao lado e parte um vidro.	
C.	Numa aula, um aluno não quer trabalhar. Fica calado a desenhar.	
D.	Um aluno nunca leva material para a aula, o que não lhe permite trabalhar.	
E.	Um aluno falta habitualmente às aulas para ir passear ou chega atrasado frequentemente.	
F.	Um aluno, durante as aulas, interrompe constantemente os colegas e os professores, perturbando a aula.	
G.	Um aluno passa as aulas na conversa com os colegas.	
H.	Numa aula, um aluno risca a mesa e atira papéis aos colegas.	
I.	Numa aula, um aluno distrai o colega. O professor chama-o à atenção e ele responde incorretamente.	

1.1. Para cada situação apresentada, coloca, na tabela de cima, o(s) número(s) das soluções que escolherias para as resolver.

POSSÍVEIS SOLUÇÕES			
1.	Repreensão oral.	8.	Pagar o estrago.
2.	Falta de material	9.	Como estratégia, ignorar o aluno.
3.	Ir para a rua com falta de presença.	10.	Convocar o Encarregado de Educação.
4.	Descobrir interesses dos alunos e modificar estratégias.	11.	Conversar com o aluno no final da aula para conhecer as causas.
5.	Responsabilizar o aluno por danos pessoais e materiais.	12.	Pedir ao aluno que peça desculpa pelo sucedido.
6.	Ser suspenso por alguns dias.	13.	Mudar o aluno de lugar na sala.
7.	Participação por escrito.	14.	Falar com o aluno à frente da turma.

O Responsável pela Aula de Convivência

Data: ____/____/____

Anexo III

Termo de aceitação - Mediação

Data: _____ Hora: _____ Local: _____

Os Mediados:

Nome

Documento de Identificação: _____

Morada

Nome

Documento de Identificação: _____

Morada

Nos termos da Lei 29/2013, de 19 de abril, designam o(a)(s) Mediador(a)(es) de Conflitos

para conduzir o presente processo de mediação com o seguinte objeto:

Todos os participantes no processo de mediação se comprometem a cumprir o disposto nas cláusulas seguintes:

1. As questões que forem sujeitas à mediação serão tratadas num clima de cooperação e respeito mútuo de forma a encontrar um acordo que satisfaça as necessidades e interesses de todas as partes envolvidas.
2. Os mediados comprometem-se a partilhar toda a informação relevante para a resolução da questão em análise e contextualiza-los adequadamente.
3. Toda a informação partilhada no âmbito do presente processo de mediação está sujeita a confidencialidade e não poderá ser objeto de prova em Tribunal.
4. Nessa medida, os mediados estão impedidos, nos termos da lei, de indicar o(a) mediador(a) como testemunha em processo judicial posterior relativo a questões tratadas neste processo de mediação.

5. Este processo é voluntário, podendo terminar a qualquer momento por iniciativa de qualquer uma das partes, podendo, igualmente, terminar por iniciativa do(a) mediador(a) por questões éticas ou deontológicas. Serão exceções a esta confidencialidade: a) A informação não personalizada poderá ser utilizada para finalidades de formação ou investigação; b) A informação que comporte uma ameaça para a vida ou integridade física ou psíquica de uma pessoa.
6. O(A) mediador(a) auxilia as partes a analisar cada um dos pontos em discussão, a partir de um contexto facilitador do respeito pelos interesses comuns e da obtenção de acordos satisfatórios para cada um.
7. As partes são os protagonistas na tomada de decisões e assumem a responsabilidade sobre os conteúdos do acordo.
8. O(A) mediador(a) conduz o processo de forma imparcial não podendo, por esse motivo, prestar qualquer tipo de assessoramento técnico ou jurídico.
9. Durante o presente processo o(a) mediador(a) poderá sugerir entrevistas individuais a qualquer momento.
10. Os mediados podem fazer-se acompanhar por advogado ou outro técnico sempre que tal se mostre adequado ao desenvolvimento processo de mediação, estando estes igualmente sujeitos a confidencialidade. Ou então, podem solicitar a suspensão do processo de mediação para fazerem as consultas que julguem necessárias.
11. Sempre que tal se mostre adequado, os mediados comprometem-se a apresentar à entidade competente, os acordos alcançados para efeito da sua homologação judicial ou administrativa, sendo os respetivos custos de homologação da responsabilidade dos mediados.
12. Os mediados e o(a) mediador(a) acordam que os honorários do presente processo de mediação já se encontram liquidados e juntam ao processo comprovativo do respetivo pagamento.
13. Acordam, ainda, os mediados e o(a) mediador(a) que o presente processo deverá ficar concluído no prazo de 90 dias, podendo ser prorrogado por acordo das partes e do(a) mediador(a), sempre que tal se mostre justificado.

_____, ____ de _____ de _____

Os Mediados

Mediador (a) (es)

Anexo IV

CAPACITAÇÃO PARA A MUDANÇA

Este questionário tem por objetivo recolher informação sobre as sessões Capacitação para a Mudança. Agradecemos a tua colaboração!

Data: ____ / ____ / ____

Ano e Curso: _____

Sexo: ☐ **Feminino**

☐ **Masculino**

Assinale, por favor, com um X o valor da escala que considera mais adequado à avaliação de cada item (considerando 1 o nível mais baixo e o 5 o mais elevado).

1. Ambiente de trabalho	1	2	3	4	5
a) Estabeleceu-se um ambiente positivo e motivador					
2. Prestação do formador	1	2	3	4	5
a) O formador utilizou linguagem clara e assertiva					
b) O formador sequenciou e articulou os conteúdos adequadamente					
3. Temática	1	2	3	4	5
a) A temática explorada tem utilidade					
4. Metodologia	1	2	3	4	5
a) A metodologia utilizada foi adequada					
5. Apreciação global	1	2	3	4	5
Assinale, por favor, com um X o valor da escala que considera mais adequado					
Observações					

Assinatura (facultativa)

Anexo V

AULAS DE CONVIVÊNCIA

Este questionário tem por objetivo recolher informação sobre o as sessões de Capacitação para a Mudança. Agradecemos a tua colaboração!

Data: __/__/____

Ano e Curso: _____

Sexo: ☐ Feminino

☐ Masculino

Consideras importante as sessões de Aulas de Convivência? (escolhe 1 opção de resposta)

- | | |
|--------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> | a. Muito necessário |
| <input type="checkbox"/> | b. Razoavelmente necessário |
| <input type="checkbox"/> | c. Pouco necessário |
| <input type="checkbox"/> | d. Nada necessário |

0. Consideraste os temas abordados do teu interesse? (escolhe 1 opção de resposta)

- | | |
|--------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | a. Muito interessante |
| <input type="checkbox"/> | b. Razoavelmente interessante |
| <input type="checkbox"/> | c. Pouco interessante |
| <input type="checkbox"/> | d. Nada interessante |

2. O que achas das atividades dinamizadas? (escolhe 1 opção de resposta)

- | | |
|--------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | a. Muito interessante |
| <input type="checkbox"/> | b. Razoavelmente interessante |
| <input type="checkbox"/> | c. Pouco interessante |
| <input type="checkbox"/> | d. Nada interessante |

3. Gostavas de ter mais sessões, para abordar outros temas?

☐ Sim

☐ Não, porque? _____

4. Observações:

Assinatura (facultativa)

Anexo VI

FORMAÇÃO PARENTAL

Este questionário tem por objetivo recolher informação sobre as sessões de Formação Parental. Agradecemos a sua colaboração!

Data: ____ / ____ / ____

Sexo: ☐ Feminino

☐ Masculino

Ano e Curso do seu Educando: _____

Assinale, por favor, com um X o valor da escala que considere mais adequado à avaliação de cada item (considerando 1 o nível mais baixo e o 5 o mais elevado).

1. Ambiente de trabalho	1	2	3	4	5
b) Estabeleceu-se um ambiente positivo e motivador					
2. Prestação do formador	1	2	3	4	5
c) O formador utilizou linguagem clara e assertiva					
d) O formador sequenciou e articulou os conteúdos adequadamente					
3. Temática	1	2	3	4	5
b) A temática explorada tem utilidade					
4. Metodologia	1	2	3	4	5
b) A metodologia utilizada foi adequada					
5. Apreciação global	1	2	3	4	5
Assinale, por favor, com um X o valor da escala que considera mais adequado					
Observações					

Assinatura (facultativa)

Anexo VII

GABINETE DE MEDIAÇÃO

A fim de melhorar a qualidade da nossa atividade de mediação na escola, a equipa de mediadores tem necessidade de conhecer o seu ponto de vista sobre o encontro de mediação no qual participou. Assim, agradecemos que preencha este questionário cujo conteúdo será apenas do conhecimento desta equipa.

<u>PARTICIPANTE MEDIADO</u>			
Nome:		Masculino <input type="checkbox"/> Feminino <input type="checkbox"/>	
Idade:		Função:	
<u>SOBRE A MEDIAÇÃO</u>		SIM	NÃO
1. Já tinha ouvido falar da mediação antes deste encontro?			
• Se sim, de que forma?			
2. Ficou satisfeito/a com o acolhimento feito pelos mediadores?			
3. Acha que foi corretamente informado/a sobre a forma como a mediação funciona?			
4. O espaço de mediação foi conveniente?			
5. A duração do encontro de mediação pareceu-lhe:		MUITO CURTA	ADEQUADA
			MUITO LONGA
<u>ATUAÇÃO DO MEDIADOR</u>		SIM	NÃO
6. O mediador soube escutar?			
7. Deu atenção ao que manifestou sobre as emoções e sentimentos?			
8. Teve em conta as suas preocupações?			
9. Foi imparcial? (teve a impressão de ter sido escutado/a da mesma forma que a outra parte?)			
10. Foi neutro? (não emitiu juízos de valor em relação a um ou a outro)			
11. Fez respeitar as regras? (escuta mútua, não interrupção, respeito mútuo, etc...)			
<u>PROCESSO DE COMUNICAÇÃO</u>		SIM	NÃO
Este encontro permitiu-lhe:			
12. Trocar informações não ditas até a este encontro?			
13. Esclarecer mal entendidos?			
14. Entender o que era importante para si?			
15. Entender melhor a outra parte?			
16. Melhorar a comunicação entre vocês?			
17. Dizer tudo o que pretendia?			
• Se não, porquê?			
<u>RESULTADOS</u>		SIM	NÃO
18. Chegaram a um acordo?			
• Se não, porquê?			
• Se sim, está satisfeito/a com a solução?			
19. Após a mediação, sentiu-se melhor / mais tranquilo/a?			
20. Aconselharia a mediação a um colega?			
• Se não, porquê?			

Obrigado por ter respondido a este questionário!